

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

SANDRA REGINA SERAFIM AYRES DE ALENCAR

**CONDIÇÕES INSTITUCIONAIS E EXERCÍCIO PROFISSIONAL – DESAFIOS
POSTOS PARA O SERVIÇO SOCIAL NA EFETIVAÇÃO DO PROGRAMA
SENTINELA NO MUNICÍPIO DE FLORIANÓPOLIS**

DEPTO. SERVIÇO SOCIAL
DEFENDIDO E APROVADO
EM: 23/07/07


Rosana Maria Gaio
Depto de Serviço Social / CSE

FLORIANÓPOLIS

2007/1

SANDRA REGINA SERAFIM AYRES DE ALENCAR

**CONDIÇÕES INSTITUCIONAIS E EXERCÍCIO PROFISSIONAL – DESAFIOS
POSTOS PARA O SERVIÇO SOCIAL NA EFETIVAÇÃO DO PROGRAMA
SENTINELA NO MUNICÍPIO DE FLORIANÓPOLIS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Edaléa Maria Ribeiro

FLORIANÓPOLIS

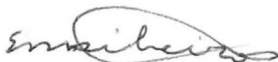
2007/1

SANDRA REGINA SERAFIM AYRES DE ALENCAR

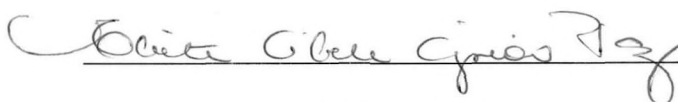
**CONDIÇÕES INSTITUCIONAIS E EXERCÍCIO PROFISSIONAL – DESAFIOS
POSTOS PARA O SERVIÇO SOCIAL NA EFETIVAÇÃO DO PROGRAMA
SENTINELA NO MUNICÍPIO DE FLORIANÓPOLIS**

Este Trabalho de Conclusão de Curso é um requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social e foi julgado e aprovado no Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina pela Comissão Examinadora constituída dos membros:

BANCA EXAMINADORA



Prof^a Edaléa Maria Ribeiro
Professora e Doutora em Serviço Social
Orientadora



Prof^a Eliete Cipriano Vaz
Professora e Doutora em Serviço Social
1^a Examinadora



Débora Costa do Amaral
Assistente Social/ Programa Sentinela
2^a Examinadora

Florianópolis, Julho de 2007.

*Dedico este trabalho ao meu amado Fábio e aos meus
filhos Luiz Gustavo e João Eduardo.*

AGRADECIMENTOS

Em nossa vida diária, convivemos e nos relacionamos com muitas pessoas que de alguma forma nos influenciam, direta ou indiretamente, no nosso modo de pensar, agir e até nas nossas realizações.

Seria tarefa árdua mencionar a todos que participaram de alguma forma, desta jornada, e até mesmo pretensioso de minha parte tentar...

Assim alguns personagens aqui destacados buscam representar a todos que de alguma forma influenciaram na minha caminhada.

Aos meus pais, João (in memoriam) e Maria, que sempre demonstraram afeto, carinho e dedicação.

Às minhas irmãs, cunhados e sobrinhos (as) por compartilharem nosso espaço familiar de modo tão intenso.

À minha sobrinha Karina, pela valorosa colaboração na elaboração deste trabalho.

À amiga Raquel, por compartilhar todo o processo de formação acadêmica, com os auxílios para estudo, com incentivo para não desanimar, com idéias para superar as adversidades... muito obrigada!

Às amigas Naraiana e Dilceane pela preciosa contribuição para a construção deste trabalho.

Aos funcionários e Equipe de Diagnóstico do Programa Sentinela (PMF), pelas experiências, incertezas e estímulos compartilhados.

Em especial à Assistente Social Odete, pela sua orientação e supervisão durante o período de estágio curricular obrigatório.

À professora Edaléa pela dedicação e disponibilidade em orientar-me na elaboração deste trabalho.

À Assistente Social Débora e à professora Eliete, por aceitarem o convite para participar da banca de examinadora do Trabalho de Conclusão de Curso.

Aos professores do Departamento do Curso de Serviço Social que proporcionaram um aprendizado enriquecedor em todos os momentos.

Enfim, muito obrigada a todos que de alguma maneira influenciaram e contribuíram para a realização dessa conquista.

Sandra Regina Serafim Ayres de Alencar

"Saber não é suficiente. É preciso
também tentar compreender"
(André Brink)

ALENCAR, Sandra Regina Serafim Ayres de. **Condições institucionais e exercício profissional – desafios postos para o Serviço Social na efetivação do Programa Sentinela no município de Florianópolis**. Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007 84f.

RESUMO

Este trabalho visa tecer uma reflexão sobre o exercício profissional frente às condições institucionais postas à Equipe de Diagnóstico do Programa Sentinela em Florianópolis, para efetivação do programa no município. A metodologia utilizada foi entrevista semi-estruturada. Para fundamentação teórica apresenta-se, de acordo com os estudiosos, as características do Serviço Social enquanto uma profissão institucionalizada, os elementos constitutivos do processo de trabalho, incluindo as condições institucionais como parte integrante deste. Nessa perspectiva, contextualiza-se o exercício profissional do Serviço Social como uma prática institucionalizada, porém que resguarda a autonomia dos profissionais liberais, quanto ao direcionamento de suas ações e os reflexos deste em seus resultados. Num primeiro momento, contextualiza-se a política de atenção à criança, em sua historicidade, buscando situar o Programa Sentinela nesse contexto. Após, mostra-se o Programa Sentinela no município de Florianópolis enquanto um espaço sócio ocupacional de atuação do Serviço Social, como uma prática institucionalizada e, portanto, apresentando características como tal. Dessa forma, buscam-se compreender os desafios postos ao Serviço Social frente à institucionalização da profissão, às condições institucionais que estão postas, à efetivação do Projeto Ético-político profissional, reconhecendo as distinções entre este e o projeto institucional.

Palavras-chave: Exercício Profissional; Compreensão; Reflexão da Prática Profissional; Profissão Institucionalizada; Desafios Postos.

LISTA DE SIGLAS

ABEPSS	Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social
ABRAPIA	Associação Brasileira de Proteção à Infância e à Adolescência
AFLOV	Associação Florianopolitana de Voluntários
CEDECA	Centro de Defesa da Criança e do Adolescente da Bahia
CMDCA	Conselho Municipal de Direitos da Criança e do Adolescente
CNBB	Pastoral do Menor da Conferência Nacional dos Bispos do Brasil
CNI	Confederação Nacional da Indústria
CNSS	Conselho Nacional de Serviço Social
CONANDA	Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente
CRESS	Conselho Regional de Serviço Social
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
FAÇA	Fundação Açoriana de Combate à AIDS
FEBEM	Fundação Estadual do Bem Estar do Menor
Fórum DCA	Fórum Nacional Permanente de Entidades Não-Governamentais de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente
FUNABEM	Fundação Nacional do Bem Estar do Menor
IML	Instituto Médico Legal
LBA	Legião Brasileira de Assistência
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
MPAS	Ministério da Previdência e Assistência Social
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
OMEP	Organização Mundial para Educação Pré-escolar
ONGs	Organizações Não-Governamentais
PETI	Programa de Erradicação do Trabalho Infantil
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SESC	Serviço Social do Comércio
SESI	Serviço Social da Indústria
SAM	Serviço de Assistência ao Menor
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	09
1 A POLITICA DE ATENÇÃO À CRIANÇA E AO ADOLESCENTE E O SERVIÇO SOCIAL NA PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS.....	11
1.1 A POLÍTICA DE PROTEÇÃO À CRIANÇA E AO ADOLESCENTE.....	11
1.1.1 Os Programas desenvolvidos.....	16
1.1.2 O Programa Sentinela a nível federal.....	16
1.1.3 O Programa Sentinela na Prefeitura Municipal de Florianópolis.....	26
1.2 O SERVIÇO SOCIAL NA EQUIPE DE DIAGNÓSTICO DO PROGRAMA SENTINELA, SECRETARIA MUNICIPAL DA CRIANÇA, ADOLESCENTE, IDOSO, FAMÍLIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL, NA PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS: CARACTERIZAÇÃO E DESCRIÇÃO.....	35
2 DESAFIOS POSTOS PARA O EXERCÍCIO PROFISSIONAL PARA EFETIVAÇÃO DO PROGRAMA SENTINELA, DESENVOLVIDO PELA EQUIPE DE DIAGNÓSTICO, NA PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS.....	40
2.1 OS PASSOS METODOLÓGICOS QUE ORIENTARAM A COMPREENSÃO DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO PROGRAMA SENTINELA.....	46
2.2 CONDIÇÕES INSTITUCIONAIS E EXERCÍCIO PROFISSIONAL – DESAFIOS POSTOS PARA O SERVIÇO SOCIAL NA EFETIVAÇÃO DO PROGRAMA SENTINELA DESENVOLVIDO PELA EQUIPE DE DIAGNÓSTICO, NA PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS.....	47
2.2.1 A compreensão da realidade.....	48
2.2.2 O planejamento da Equipe de Diagnóstico.....	54
2.2.3 A intervenção profissional e o seu registro.....	58
2.2.4 O processo de avaliação.....	62
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	69
REFERÊNCIAS.....	72

ANEXO.....	75
ANEXO A - Portaria nº. 878.....	76
APÊNDICE.....	81
APÊNDICE A - Ferramenta para entrevista semi-estruturada.....	82

INTRODUÇÃO

A concepção inicial desse trabalho nasceu com a realização do estágio curricular obrigatório, oportunidade em que tivemos aproximação com a realidade estudada, desenvolvendo o estágio supervisionado junto à equipe de Diagnóstico do Programa Sentinela, na Secretaria Municipal da Criança, Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social, na Prefeitura Municipal de Florianópolis.

A partir dessa experiência, um tema se colocou como preponderante: as condições institucionais como postas para a ação profissional.

O intuito deste consiste, pois, em compreender o trabalho desenvolvido pelos assistentes sociais que compõem a Equipe de Diagnóstico do Programa Sentinela entendendo o assistente social enquanto um trabalhador inserido na divisão social e técnica do trabalho.

Partindo da concepção de que existe distinção entre projeto profissional e projeto institucional, buscamos discorrer sobre essas diferenças: suas implicações, as condições oferecidas pelo empregador, os limites institucionais e as possibilidades profissionais.

A questão norteadora desse trabalho caminha no sentido de identificar as implicações das condições institucionais para a prática profissional do Serviço Social na efetivação do Programa Sentinela.

Assim, o objetivo do presente trabalho consiste em contribuir para o desenvolvimento de uma análise que leve a compreensão da dinâmica da relação das condições institucionais e exercício profissional, buscando mais especificamente:

- a) Identificar o espaço sócio ocupacional, contextualizando o Programa Sentinela a nível federal e a sua operacionalização na Prefeitura Municipal de Florianópolis.
- b) Descrever o trabalho do Assistente Social inserido na esfera municipal, mais precisamente na Secretaria Municipal da Criança, Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social, no programa de atendimento às crianças vítimas de violência sexual, física, psicológica e negligência, discutindo o exercício profissional enquanto participe de processos de trabalho organizados pela instituição contratadora;
- c) Analisar a intervenção profissional diante das condições de trabalho oferecidas no programa Sentinela, na Secretaria Municipal da Criança, Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social, Prefeitura Municipal de Florianópolis.

Acreditamos que esse trabalho tem sua justificativa pautada na importância de se conhecer a prática profissional do assistente social no Programa Sentinela, desenvolvido na

Secretaria Municipal da Criança, Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social, Prefeitura Municipal de Florianópolis, considerando as condições institucionais, e a partir do conhecimento adquirido por meio deste, bem como propor alternativas de trabalho que possibilitem a consolidação de um exercício comprometido com o projeto ético-político que orienta a categoria profissional.

Nessa perspectiva, apresenta-se no capítulo I, a política de atenção à criança e ao adolescente, e o Serviço Social na Prefeitura Municipal de Florianópolis, buscando contextualizar o a política em que está situado o Programa Sentinela. Buscamos apresentar o Programa Sentinela, a nível federal, trazendo suas diretrizes nacionais e as prerrogativas para sua implementação a nível municipal. Em seguida, apresentamos o Programa Sentinela do Município de Florianópolis, de acordo com seu Projeto Técnico aprovado junto ao Conselho Municipal de Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA). Seguindo o desenvolvimento deste trabalho, ainda no capítulo I, buscamos descrever e caracterizar o Serviço Social na Equipe de Diagnóstico do Programa Sentinela, no Município de Florianópolis, onde atua junto à equipe multidisciplinar, formada por assistentes sociais, psicólogas e psico-pedagoga, além dos estagiários de Serviço Social e Psicologia.

No capítulo II, buscamos refletir sobre o Serviço Social enquanto uma profissão institucionalizada, e as implicações que o cercam enquanto profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho. Na sequência, ainda no capítulo II, explana-se a pesquisa feita, por meio de entrevista semi-estruturada, junto aos assistentes sociais que desenvolvem seu trabalho na Equipe de Diagnóstico, buscando identificar quais os desafios postos ao exercício profissional para a efetivação do Programa Sentinela na Secretaria Municipal da Criança, Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social, na Prefeitura Municipal de Florianópolis.

E por último, apresentam-se as considerações finais em que se faz a análise dos desafios identificados no capítulo II e das observações evidenciadas no percurso de construção deste trabalho.

1 A POLÍTICA DE ATENÇÃO À CRIANÇA E AO ADOLESCENTE E O SERVIÇO SOCIAL NA PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS

1.1 A POLÍTICA DE PROTEÇÃO À CRIANÇA E AO ADOLESCENTE

A questão da criança, vista como uma das expressões da questão social, constitui assunto de relevância em âmbito mundial. Desde a Convenção de Genebra, em 1924, quando da discussão pelo reconhecimento dos Direitos Humanos, o tema suscitou o debate, a nível mundial, em torno da necessidade de proporcionar à criança uma atenção especial.

No Brasil, a discussão de assuntos voltados à necessidade da elaboração de leis específicas para tratar a questão da criança e do adolescente, materializa-se com a criação do primeiro Juizado de Menores¹ em 1924. O Dr. José Cândido Albuquerque Mello Mattos foi o primeiro Juiz de Menores, a quem se deve o primeiro Código de Menores instituído no país, em 1927, e que ficou conhecido como Código Mello Mattos.

Na vigência da era Vargas (década de 40) é institucionalizado o Serviço de Assistência ao Menor (SAM) (1940-1964), que tinha por objetivo a prevenção e o combate à criminalidade infanto-juvenil. O sistema é marcado por práticas de maus-tratos e desrespeito à população atendida. Superlotação, alimentação inadequada, falta de higiene, castigos físicos, corrupção e impunidade de seus coordenadores, eram os temas que constituíam o teor das denúncias contra as instituições que integravam o SAM.

Em 1959, a Assembléia Geral das Nações Unidas proclamou a Declaração Universal dos Direitos da Criança. A Assembléia contou com a presença de representantes de 78 nações membros e foi aprovada por unanimidade. Essa Declaração, que estabelecia entre outros princípios que a criança deve ser protegida contra toda forma de abandono, crueldade e exploração, veio corroborar para a construção de um novo olhar que garantisse o respeito aos direitos da criança.

No Brasil, a partir do golpe militar em 1964, a política nacional voltada ao atendimento à criança também foi revista. Foi criada a Fundação Nacional do Bem Estar do Menor (FUNABEM) embasada na Declaração Universal dos Direitos da Criança. Essa política era operacionalizada pelos Estados por meio das FEBEMs (Fundação Estadual do

¹ O termo *menor* aparece com as primeiras legislações republicanas e foi incorporado ao direito, que no século XIX empregou o termo e cedeu lugar ao surgimento de um segmento estigmatizado, indesejado e desvalido como o dos *menores abandonados e delinquentes*. O uso do termo *menor* tem reflexos ideológicos até a atualidade.

Bem Estar do Menor) que tinham por objetivo: “assegurar prioridades aos Programas que visem à integração do menor na comunidade, através da assistência na própria família e da colocação em lares substitutos, a apoiar instituições que se aproximem da vida familiar, respeitando o atendimento em cada região.” (FALEIROS, 1997, p. 22).

Com a Constituição Federal de 1988, por meio de seu artigo 227 e respectivos incisos, a criança e o adolescente passam a ser reconhecidos legalmente como sujeitos de direitos, após a luta de dezenas de movimentos sociais e entidades que se aglutinaram no Fórum Nacional Permanente de Entidades Não-Governamentais de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente (Fórum DCA) para coordenar a elaboração e lutar pela aprovação de uma Constituição Federal que contemplasse a questão da criança e do adolescente.

Dentre essas entidades, tiveram especial destaque o Movimento Nacional de Meninos e Meninas de Rua, a Pastoral do Menor da Conferência Nacional dos Bispos do Brasil (CNBB), a Frente Nacional de Defesa dos Direitos da Criança e do Adolescente, a Articulação Nacional dos Centros de Defesa de Direitos, a Coordenação dos Núcleos de Estudo ligados às Universidades, a Sociedade Brasileira de Pediatria, a Associação Brasileira de Proteção à Infância e à Adolescência (ABRAPIA) e a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB).

A nível internacional, em 1989, na Convenção Internacional dos Direitos da Criança fica estabelecido que os Estados-parte deveriam tomar medidas legislativas, administrativas, sociais e educacionais apropriadas para proteger à criança contra todas as formas de maus-tratos ou exploração, inclusive abuso sexual, enquanto estivessem sob a guarda dos pais, do representante legal ou de qualquer pessoa responsável por ela.

Decorrente dos avanços da Constituição Federal de 1988, da Convenção Internacional dos Direitos da Criança e da pressão da sociedade civil organizada, temos como resultado o reconhecimento legal de direitos, materializado no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) que foi promulgado em 1990 e considerado como uma das legislações específicas mais avançadas do mundo. Segundo o Promotor da Infância e da Juventude, Dr. Gercino Gerson Gomes Neto² (1998), em conferência proferida no Seminário Interestadual de Educação Infantil da OMEP³/BR/SC, em Florianópolis, em 12 de outubro de 1998, “trata-se de uma lei pensada e debatida por milhares de pessoas e escrita por muitas mãos”.

² Dr. Gercino Gerson Gomes Neto é Promotor de Justiça da Vara da Infância e da Juventude, em Florianópolis.

³ Organização Mundial para Educação Pré-escolar (OMEP). A OMEP/BR/SC realiza o Encontro Estadual do Fórum Catarinense de Educação Infantil abordando temas de cunho social e educacional, tendo como finalidade uma maior compreensão dos mesmos e a formação continuada dos profissionais.

Concomitante à promulgação do ECA no Brasil, outros eventos ocorreram no mundo em prol da defesa dos direitos da criança e do adolescente, como a promulgação da Declaração Mundial sobre a Sobrevivência, a Proteção e o Desenvolvimento da Criança nos anos 90, que buscava a proteção e o bem-estar das crianças e que contou com o compromisso assumido por 71 presidentes e chefes de Estado, inclusive do Brasil, além de representantes de 80 países, durante o Encontro Mundial da Cúpula pela Criança (1990) em Nova Iorque; e o Plano de Ação para Implementação da Declaração Mundial sobre a Sobrevivência, a Proteção e o Desenvolvimento da Criança nos anos 90, com o objetivo de orientar os governos nacionais, as organizações internacionais, as agências bilaterais de assistência, as organizações não-governamentais (ONGs) e a todos os demais setores da sociedade, na formulação dos seus próprios Programas de ação para garantir a implementação da Declaração do Encontro Mundial de Cúpula pela Criança.

O ECA, sintonizado com estas recomendações, dispõe, através dos artigos 86 a 89, as diretrizes básicas para a implementação das políticas de atendimento dos direitos da criança e do adolescente. Por meio do Estatuto, é instituído o Conselho dos Direitos da Criança e do Adolescente a nível federal, estadual e municipal. Assim, ganha aparato legal o direito até então assegurado apenas pela Constituição Federal de 1988, bem como os compromissos assumidos pelos Estados na Declaração Mundial sobre a Sobrevivência, a Proteção e o Desenvolvimento da Criança nos anos 90.

Nesta perspectiva, é decretada a Lei nº. 8242, de 12 de outubro de 1991, que trata da criação do Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA) e de suas competências: a) elaborar as normas gerais da política nacional de atendimento dos direitos da criança e do adolescente, fiscalizando as ações de execução, observadas as linhas de ação e as diretrizes estabelecidas nos arts. 87 e 88 da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente; b) zelar pela aplicação da política nacional de atendimento dos direitos da criança e do adolescente; c) dar apoio aos Conselhos Estaduais e Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente, aos órgãos estaduais, municipais, e entidades não-governamentais para tornar efetivos os princípios, as diretrizes e os direitos estabelecidos na Lei nº. 8.069, de 13 de julho de 1990; d) avaliar a política estadual e municipal e a atuação dos Conselhos Estaduais e Municipais da Criança e do Adolescente; e) acompanhar o reordenamento institucional propondo, sempre que necessário, modificações nas estruturas públicas e privadas destinadas ao atendimento da criança e do adolescente; f) apoiar a promoção de campanhas educativas sobre os direitos da criança e do adolescente, com a indicação das medidas a serem adotadas nos casos de atentados ou violação dos

mesmos; g) acompanhar a elaboração e a execução da proposta orçamentária da União, indicando modificações necessárias à consecução da política formulada para a promoção dos direitos da criança e do adolescente; h) gerir o Fundo Nacional para a criança e o adolescente e fixar os critérios para sua utilização, nos termos do art. 260 da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990, que trata das doações feitas ao fundo; i) elaborar o seu regimento interno, aprovando-o pelo prazo de, no mínimo, dois terços de seus membros, nele definindo a forma de indicação do seu Presidente.

O ECA, enquanto expressão dos novos direitos reconhecidos, traz a necessidade de um outro olhar à gestão das políticas públicas de atendimento à criança e ao adolescente.

Por meio da atuação do CONANDA, as políticas públicas de atendimento à criança e ao adolescente deverão ser feitas de modo integrado, a partir da articulação de ações nas três esferas de poder do Estado. Essa articulação exige uma revisão nas relações entre a União Federal, os Estados e os municípios, bem como da relação Estado/sociedade. Assim, o CONANDA organiza e hierarquiza as ações em favor da criança e do adolescente dividindo-as em: a) Políticas sociais básicas, consideradas direito de todos e dever do Estado, como saúde, educação, esporte, cultura, lazer; b) Políticas assistenciais, destinadas apenas àqueles que delas necessitem, como: complementação alimentar, abrigo e os programas de capacitação e iniciação ao trabalho para adolescentes carentes; c) Política de proteção especial, responsável pelo atendimento às crianças e jovens em circunstâncias especialmente difíceis em razão de sua conduta ou da ação ou omissão dos adultos.

Cada Estado deve adaptar as políticas elaboradas pelo CONANDA à sua realidade, sendo que a coordenação será exercida de maneira complementar ao trabalho desenvolvido nesta área pela União. Já a execução direta de programas pelo governo estadual deve ocorrer de forma suplementar ao trabalho realizado pelo município e pelas entidades não-governamentais.

Ao município cabe a coordenação, a nível local, e a execução direta das políticas e programas em parceria com as entidades não-governamentais que nele atuam.

Nesta perspectiva, a política de atendimento dos direitos da criança e do adolescente estabelece: a) criação de Conselhos Municipais, Estaduais e Nacional da Criança e do Adolescente, órgãos deliberativos controladores das ações em todos os níveis, assegurada a participação popular paritária⁴ por meio de organizações representativas da sociedade civil; b) manutenção de fundos municipais, estaduais e nacional, ligados aos respectivos Conselhos

⁴ Conselhos paritários – mesmo número de membros governamentais e não governamentais.

de Defesa da Criança e do Adolescente; c) criação e manutenção de programas específicos, observada a descentralização político administrativa; d) municipalização do atendimento.

A nível municipal, o CMDCA constitui um órgão deliberativo e controlador da ação municipal na área. Isto significa que a política municipal de atendimento à criança e ao adolescente será decidida pelo Conselho Municipal, com composição paritária, sendo 50% de membros representantes do executivo municipal, através de suas secretarias ou departamentos, e 50% de membros representantes da sociedade civil, eleitos através do Fórum DCA do município ou indicados pelas instituições que constarem da lei como integrantes do CMDCA⁵.

A partir da realidade social apresentada pelo município, o CMDCA tem a competência de apresentar o plano de ação municipal⁶ para a área, onde definirá a política de promoção, proteção e atendimento à criança e ao adolescente, e fiscalizará o cumprimento de suas resoluções.

Para que haja integração entre as políticas desenvolvidas a nível municipal, estadual e nacional, o CONANDA convoca a cada dois anos a Conferência Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente, com o intuito de discutir e deliberar acerca da política nacional de defesa e garantia de direitos da criança e do adolescente.

A Conferência trabalha a partir de nove eixos estratégicos: saúde; educação; cultura, esporte e lazer; assistência social; proteção especial (violência sexual e trabalho infantil); medidas sócio-educativas; Conselhos de Direitos, Tutelares e fundo; mecanismos de exigibilidade de direitos e meios de comunicação.

A partir da discussão dessas temáticas, são deliberadas ações que definirão a política nacional, da qual serão desdobradas as políticas estaduais e municipais, onde se dá a execução dos Programas e projetos derivados da política de atendimento à criança e ao adolescente.

⁵ A fonte formal de criação do Conselho dos Direitos da Criança é a lei. Se o Conselho é de âmbito municipal, uma lei municipal irá instituí-lo em sua forma e organização. Desta forma, se for de âmbito estadual segue o mesmo procedimento por meio da Assembléia Legislativa.

⁶ O plano de ação municipal deverá ser incorporado ao projeto de lei de orçamento a ser remetido à Câmara Municipal pelo Prefeito a cada ano.

1.1.2 Os Programas desenvolvidos

No âmbito das políticas públicas de proteção especial à criança e ao adolescente estão inseridos os planos, programas e projetos que visam resguardar o direito reconhecido no ECA, no que diz respeito ao trabalho e à proteção integral pela vivência de situação de violência doméstica, inclusive a violência sexual.

Nesta perspectiva, estão inseridos o Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI) e o Programa Sentinela, ambos programas federais.

O PETI visa garantir a prevenção e a erradicação de qualquer forma de trabalho infantil, e a proteção do trabalhador adolescente conforme a Lei. Tem como diretrizes básicas, a nível nacional, exigir a ampliação e a regularidade da fiscalização para combater o trabalho infantil; assegurar a proteção do adolescente trabalhador, garantindo o cumprimento da legislação e a punição severa dos violadores com base no Projeto de Lei nº. 3.751/1997, que trata da criminalização da exploração do trabalho infantil análoga ao trabalho escravo, e ainda o monitoramento de todas essas ações; e implantar e fortalecer programas de profissionalização e uma política de emprego e renda, com recursos governamentais direcionados às comunidades pobres, objetivando aumentar a renda familiar, a permanência dos filhos na escola, garantindo a intersetorialidade e a integração das ações e dos programas hoje existentes.

Já o Programa Sentinela busca garantir a erradicação da violência sexual infanto-juvenil, viabilizando a implantação e implementação do Plano Nacional de Enfrentamento à Violência, Exploração e Abuso Sexual⁷ nos Estados e respectivos municípios, como veremos mais destacadamente a seguir.

1.1.3 O Programa Sentinela a nível federal

A partir do Congresso de Estocolmo/Suécia, realizado em 1998, do qual resultou a Declaração de Estocolmo, que apresenta uma agenda de ação para prevenção e proteção da exploração sexual de crianças e adolescentes, bem como medidas para recuperação e

⁷ Para fortalecer e implementar o Plano Nacional, foram criados, também, os planos estaduais e municipais que se estruturam em torno de seis eixos estratégicos: Análise da Situação; Mobilização e Articulação; Defesa e Responsabilização; Atendimento; Prevenção e Protagonismo Infanto-Juvenil e que são discutidos a cada dois anos, durante a realização das Conferências Municipais, Estaduais e Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente.

reintegração de vítimas de abuso, o assunto começa a ser discutido de modo mais efetivo no Brasil.

O Plano Nacional de Enfrentamento à Violência Sexual Infanto-Juvenil representa um desdobramento do Congresso, constituindo um marco da articulação da sociedade com o poder público. Elaborado em 2000, o Plano estabelece metas e ações no combate a esse tipo de crime, servindo de referência para a definição de políticas públicas.

Podemos afirmar que o Plano se caracteriza enquanto um instrumento de garantia e defesa dos direitos da criança e do adolescente, e pretende criar, fortalecer e implementar um conjunto articulado de ações e metas fundamentais para assegurar a proteção integral à criança e ao adolescente em situação ou em risco de violência sexual. Tem como objetivo, estabelecer um conjunto de ações articuladas que permitam a intervenção técnico-política e financeira para o enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes.

Neste contexto, é implantado o Programa Sentinela pelo governo federal, por meio da Portaria nº. 878, de 03 de dezembro de 2001, da Secretaria de Estado da Assistência Social do Ministério da Previdência e Assistência Social, respaldada em outras legislações da área, sendo elas: Constituição Federal de 1988, artigo 227; Lei nº. 8742, de 07 de setembro de 1993, Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), parágrafo II, do Artigo 2º; Lei nº. 8.069, de 13 de julho de 1990, ECA, nos artigos 4, 5, 18 e 101, e na Norma Operacional Básica aprovada em 16/12/1998 pela Resolução CNAS nº. 207.

A referida Portaria estabelece, em seus artigos, alguns critérios mínimos a serem observados, dados pela redação de seus artigos 2º, 3º e 4º:

Art. 2º - Destinar 10% dos recursos anuais do Programa Sentinela, a serem utilizados anualmente pela Secretaria de Estado da Assistência Social, para realização de estudos com vistas à validação de novas metodologias e capacitação de gestores, coordenadores, monitores e comissões do Programa; Art. 3º - Os Centros de Referência deverão adequar toda a estrutura necessária para o atendimento das pessoas portadoras de deficiência; Art. 4º - Garantir que os materiais produzidos e distribuídos pela Secretaria de Estado da Assistência Social tenham versão em Braille. (BRASIL, 2001).

Da mesma forma, o Anexo I da referida Portaria descreve as diretrizes e normas do Programa Sentinela, trazendo como sendo o seu objetivo geral:

Atender, no âmbito da Política de Assistência, através de um conjunto articulado de ações, crianças e adolescentes vitimados pela violência com ênfase no abuso e exploração sexual; criar condições que possibilitem às crianças e aos adolescentes vitimados e suas respectivas famílias, o resgate e a garantia dos direitos, o acesso aos serviços de assistência social, saúde, educação, justiça e segurança, esporte, lazer e cultura, guardando compromisso ético, político e a multidisciplinariedade das ações. (BRASIL, 2001).

Também os objetivos específicos do Programa estão contemplados na Portaria nº. 878, de 03 de dezembro de 2001, sendo estes:

Desenvolver ações sociais especializadas de atendimento às crianças e aos adolescentes vitimados pela violência, proporcionando-lhes serviços que permitam construir, em um processo coletivo, a garantia de seus direitos fundamentais, o fortalecimento da sua auto-estima, o restabelecimento de seu direito à convivência familiar e comunitária, em condições dignas de vida; proporcionar a inclusão social de crianças e de adolescentes vitimados pela violência e de suas famílias, nas ações desenvolvidas por organizações governamentais e não governamentais de atendimento e/ou defesa de direitos; inserir as famílias das crianças e dos adolescentes vitimados pela violência, em programas de geração de trabalho e renda, bem como de formação e qualificação profissional: Apoio à Agricultura Familiar (PRONAF), Programa de Geração de Emprego e Renda-(PRONAGER) e outros; contribuir para a articulação de um sistema de informações sobre a violação dos direitos da criança e do adolescente, como o Sistema de Informação para a Infância e Adolescência (SIPIA) e outros; garantir a qualificação continuada dos profissionais envolvidos no atendimento social às crianças e jovens vitimadas pela violência; contribuir para o fortalecimento de ações coletivas de enfrentamento da violência com ênfase no abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes, a exemplo dos Planos de Ações Integradas, na compreensão de que a rede articulada potencializa recursos; proceder exame diagnóstico da situação, identificando fatores que determinam suas ocorrências, de forma a subsidiar a definição dos mecanismos que permitam sua remissão a curto, médio e longo prazo. (BRASIL, 2001)

Dentre as diretrizes citadas, a referida Portaria elenca as atividades a serem desenvolvidas nos Serviços e Centros de Referência como sendo:

Recebimento dos casos encaminhados pelo Conselho Tutelar do Município para análise e estudo da situação; elaboração de diagnóstico especializado; encaminhamento a rede de atendimento e defesa dos direitos da criança e do adolescente; acompanhamento permanente dos casos atendidos, junto à rede de serviços, família e comunidade; atendimento multiprofissional especializado para crianças e adolescentes vítimas violência e seus

familiares; serviços de abordagem educativa às crianças e aos adolescentes exploradas sexualmente nas ruas ou pelas redes organizadas; serviços de apoio psicossocial a grupos de famílias; atendimento psicossocial às crianças e adolescentes vitimadas pela violência, através grupos de apoio; abrigo por 24 horas, quando necessário; desenvolvimento de ações de articulação e mobilização das instituições e da sociedade em geral, com vista o engajamento de todos os setores na operacionalização de medidas voltadas ao enfrentamento da violência contra crianças e adolescentes, com ênfase no abuso e exploração sexual. (BRASIL, 2001).

Com base nesta Portaria, o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), em parceria com a Confederação Nacional da Indústria (CNI), com o Ministério da Previdência e Assistência Social (MPAS) (através da Secretaria de Estado da Assistência Social), com o Ministério do Trabalho (através da Secretaria de Políticas Públicas de Emprego) e sob a coordenação do Centro de Defesa da Criança e do Adolescente da Bahia (CEDECA), desenvolveram dois documentos: *o Guia Operacional para Funcionamento dos Centros e Serviços de Referência do Programa Sentinela* e *o Guia Programa Sentinela: Reflexão e Prática* (KIT SENTINELA, 2002). Esta produção teve por objetivo elaborar subsídios para compor o conjunto de ações para o enfrentamento da violência sexual infanto-juvenil. De acordo com o *Guia de Reflexão*, “esses instrumentos trazem uma abordagem prática de aspectos que, embora distintos, estão intrinsecamente articulados entre si, pois fazem parte do cotidiano dos Centros e Serviços de Referência implantados pela SEAS” (2002, p. 3).

Segundo o *Guia Operacional para Funcionamento dos Centros e Serviços de Referência do Programa Sentinela* (2002), o Programa é uma proposta de intervenção fundamentada nas deliberações das Conferências Nacionais de Assistência Social e dos Direitos de Crianças e Adolescentes, no Plano Nacional de Enfrentamento à Violência Sexual Infanto-Juvenil, bem como em estudos, pesquisas e experiências desenvolvidas por diferentes órgãos e instituições públicas e privadas, no enfrentamento ao fenômeno da violência sexual perpetrada contra crianças e adolescentes no Brasil.

Em uma interpretação mais ampla da legislação que rege a Doutrina da Proteção Integral e Especial à criança e ao adolescente, o Programa Sentinela passa a considerar também outras espécies de violência contra a população infanto-juvenil, como a violência doméstica, a violência sexual, abuso sexual, exploração sexual comercial, violência física, violência psicológica, negligência e ameaça.

Nesta perspectiva, consolida-se o Programa Sentinela, segundo o *Guia Operacional para Funcionamento dos Centros e Serviços de Referência do Programa Sentinela* (2002, p. 7), como sendo:

Um conjunto de ações de assistência social, desenvolvido nos municípios, de natureza especializada, destinado ao atendimento de crianças e adolescentes vitimados pela violência, bem como de seus respectivos familiares. Tem como finalidade oferecer um atendimento técnico, multiprofissional e humanitário ao seu público-alvo, assim como tratar os fatos revelados com clareza e fazer seus encaminhamentos adequados à realidade constatada para as instancias adequadas. Não é, portanto, um serviço emergencial.

Segundo o referido Guia (2002, p. 8), os objetivos específicos do Programa Sentinela são:

Construir no município uma rede de serviços que permita a garantia dos direitos fundamentais de crianças e adolescentes; desenvolver ações sociais para o fortalecimento da auto-estima e o restabelecimento do direito à convivência familiar e comunitária da população infanto-juvenil; proporcionar a inclusão da clientela atendida pelo programa e seus familiares em serviços prestados por instituições sociais presentes no município; inserir as famílias das crianças e dos adolescentes vitimados pela violência em programas de geração de trabalho e renda, como também em cursos de formação e qualificação profissional existentes no município; contribuir para a construção de um sistema municipal de informação (banco de dados) sobre violações aos direitos da criança e do adolescente, através da informatização de dados qualitativos e quantitativos.

Desta forma, o Guia (2002, p. 8) cita estratégias para garantir a eficácia do Programa Sentinela, sendo estas:

Realizar qualificação continuada dos profissionais envolvidos no atendimento social às crianças e adolescentes; contribuir para o fortalecimento de ações coletivas de enfrentamento às violências infanto-juvenis, na compreensão de que uma rede articulada de serviços potencializa recursos, garantindo a continuidade do programa; proceder a estudos e análises permanentes sobre a situação de crianças e adolescentes em situação de risco pessoal e social do município, para definição dos mecanismos de mudança desta realidade; reunir-se periodicamente com os Conselheiros Tutelares, a fim de que as suas atividades tenham caráter cooperativo e complementar.

No mesmo entendimento, os Centros de Referência são conceituados no Guia Operacional (2002, p. 9) como:

Um serviço de natureza especializada e permanente que o município implanta para o desenvolvimento de ações sociais especializadas de atendimento e proteção imediata as crianças e aos adolescentes vitimados pela violência. Os Centros de Referência também se constituem em retaguarda ao Sistema de Justiça e Garantia de Direitos por intermédio dos serviços de colocação em abrigo, colocação familiar e família acolhedora

O Guia Operacional (2002, p. 9) também explicita o papel do Centro de Referência, situando-o na rede de atendimento à criança e ao adolescente, em consonância com o Sistema de Garantia e Defesa de Direitos⁸ e com o Plano Nacional de Enfrentamento da Violência Sexual Infanto-Juvenil. Desta forma, está em consonância com o Sistema de Garantia e Defesa de Direitos à medida que

desenvolve ações de prevenção, defesa, responsabilização, mobilização, articulação e atendimento em favor das crianças e adolescentes em situação de risco pessoal e social, como prescreve o Art. 98 do ECA, das Medidas de Proteção, portanto, quando seus direitos estejam ameaçados ou violados por: ação ou omissão da sociedade ou do Estado; por falta, omissão ou abuso dos pais ou responsáveis; em razão de sua conduta.

O público-alvo do Programa Sentinela são crianças de 0 a 12 anos incompletos e adolescentes de 12 a 18 anos incompletos vitimados pela violência, bem como suas famílias.

O Programa tem elencado como princípios fundantes: a) ter como fundamento o interesse superior da criança e do adolescente; b) desenvolver ações articuladas governamentais e não-governamentais; c) manter o compromisso ético, moral, político e técnico das ações; d) obedecer os direitos à dignidade, ao respeito e à liberdade.

Seus objetivos são prestar atendimento social às crianças e aos adolescentes, bem como aos seus familiares vítimas de violências, e criar condições para a garantia dos direitos fundamentais e o acesso aos serviços públicos existentes no município, de assistência social,

⁸ Segundo o Guia Operacional (KIT SENTINELA, 2002, p. 9), o Sistema de Garantia e Defesa de Direitos “é a construção da igualdade e da organização política da sociedade através do exercício do dever do estado, da família, das organizações da sociedade civil e do indivíduo como agentes responsáveis pela correção dos desvios existentes na realidade social, econômica e política.”.

saúde, educação, justiça, segurança social, esporte, cultura e lazer, às crianças e aos adolescentes atendidos pelo Programa Sentinela.

Dentre as exigências para a implantação do Programa nos municípios está a apresentação do Plano de Ação Integrada de Enfrentamento à Violência Sexual Infanto-Juvenil, aprovado pelos Conselhos Municipais de Assistência Social e dos Direitos da Criança e do Adolescente.

O Programa Sentinela deverá contar com coordenação e equipe técnica multidisciplinar composta por: assistentes sociais, psicólogos, educadores, advogados e outros profissionais.

Segundo o que estabelece o *Guia Operacional para Funcionamento dos Centros e Serviços de Referência do Programa Sentinela* (2002), os técnicos que integram a equipe do Programa devem: a) ter compromisso fundamental de proteger a criança e o adolescente vítimas, acreditando sempre em sua palavra; b) impedir que suas cognições e emoções – especialmente no âmbito sexual – interfiram no processo de atendimento; c) trabalhar em grupo, evitando atitudes individuais e auto-suficientes; d) compreender, em casos de violência doméstica, que a eficácia de sua atuação deva ter como alvo a família em sua dinâmica interna e externa, para que possa ser interrompido o ciclo de violência; e) entender a peculiaridade do trabalho porquanto pressupõe processos de formação, reciclagem, supervisão técnica e produção teórica; f) reivindicar, como necessária, a implantação de uma política de capacitação, de incentivos e de valorização profissional nos municípios; g) de acordo com o ECA, deverão obrigatoriamente seguir os mandamentos estabelecidos para a Política de Atendimento (arts. 86 e 87, incisos), aplicação das Medidas de Proteção (art. 98) e em especial, das Medidas Específicas de Proteção (Arts. 99 a 101), respeitando as competências dos Conselhos Tutelares.

Segundo o referido *Guia* (2002, p. 12),

considerando que as atividades do Programa são de natureza especializada e complexa e que exigem tomadas de decisões, em certas circunstâncias, emergenciais e de urgência, poderão os técnicos, para assegurar o interesse maior do direito da criança e do adolescente, agir com autonomia, desde que tão logo seja notificado o ato praticado ao Conselho Tutelar.

Neste contexto, o papel do operador do Programa Sentinela está diretamente relacionado a efetivar as medidas específicas de proteção, previstas nos incisos contidos no artigo 101 do ECA, para o restabelecimento dos direitos da criança e do adolescente

vitimados pelas violências, abuso e exploração sexual. Evidencia-se, desse modo, a sua função de retaguarda aos Conselhos Tutelares, bem como aos órgãos que compõem o Sistema de Garantia de Direitos, como o Juizado da Infância e da Juventude, a Delegacia da Mulher, entre outros.

Segundo o *Guia Programa Sentinela: Reflexão e Prática* (2002), é fundamental para a atuação dos técnicos e efetivação das ações do Programa Sentinela, que os operadores identifiquem as competências⁹ do Ministério Público, do Conselho Tutelar, da Delegacia de Polícia, em relação a cada caso específico, mantendo sempre o ECA como legislação norteadora de seu planejamento e projeto de intervenção.

Deste modo, o estudo de caso detalhado de cada atendimento, com o respectivo planejamento e plano de intervenção, constitui peça fundamental em direção à realização de um atendimento de qualidade, eficaz e efetivo.

Nesta perspectiva, ainda citando o *Guia Programa Sentinela: Reflexão e Prática* (2002, p. 13), compete à equipe técnica do Programa Sentinela:

acompanhar junto ao Conselho Tutelar e aos outros atores do Sistema de Garantia de Direitos, as medidas de reintegração do adolescente à família; acompanhar a apuração dos fatos e, para os Centros que possuem advogados, estes devem atuar como assistente de acusação; providenciar a inserção do adolescente nos serviços oferecidos pelo Programa Sentinela e pela rede de apoio social do município.

De acordo com o *Guia Operacional para Funcionamento dos Centros e Serviços de Referência do Programa Sentinela* (2002), as atividades específicas dos Assistentes Sociais que compõem a equipe técnica do Programa são estas: a) realizar o atendimento inicial dos casos, com respectiva triagem e encaminhamento aos técnicos do Centro ou serviço de referência; b) realizar entrevista social; c) comunicar ao Conselho Tutelar os casos atendidos no centro de referência; d) fazer as visitas domiciliares; e) coordenar grupos de apoio às famílias; f) encaminhar as crianças e os adolescentes para serviços de garantia de direitos; g) inserir as famílias das crianças e dos adolescentes em programas de geração de renda, profissionalização; h) fornecer laudo social quando solicitado; i) solicitar ao Conselho Tutelar a colocação das crianças e dos adolescentes em abrigos, quando necessário; j) proceder a estudos das famílias candidatas ao serviço de famílias acolhedoras. As atividades

⁹ “Competência é a faculdade juridicamente atribuída a uma entidade, órgão ou agente do Poder Público para emitir decisões. Competências são as diversas modalidades de poder de que se servem os órgãos ou entidades estatais para realizar suas funções.” (KIT SENTINELA, 2002, p. 8).

consideradas para toda a equipe multiprofissional correspondem a: a) participar de palestras informativas na comunidade; b) fazer estudo permanente acerca do tema violência; c) capacitar agentes multiplicadores.

Já o *Guia para Reflexão e Prática do Programa Sentinela* (2002) cita a visita domiciliar e a entrevista como atividades privadas do Assistente Social, detalhando estas atividades no contexto dos Centros de Referência, partindo do pressuposto da investigação e diagnóstico de uma situação de violência física, sexual, psicológica ou negligência vivenciada pela criança e/ou adolescente, no âmbito familiar ou fora dele.

Este mesmo *Guia* oferece como elemento base para o diagnóstico¹⁰ multiprofissional da situação de violência vivenciada pela criança ou adolescente, a colaboração de diferentes profissionais que compõem a equipe, bem como dos profissionais que atuam nas instituições que atendem crianças e adolescentes e que integram a rede social.

O *Guia de Reflexão e Prática* (2002, p. 14 e 15) sugere ao prontuário, que constitui a documentação relativa ao atendimento, a seguinte formatação: ficha de notificação; folha de rosto; folha de prosseguimento; boletim de ocorrência (opcional); entrevista psicossocial; laudo do Instituto Médico Legal (IML); laudo médico ginecológico redigido por ginecologista (opcional); laudo psiquiátrico (opcional) e parecer síntese redigida pelo profissional responsável pelo processo.

Também são contemplados no *Guia de Reflexão e Prática* (2002, p. 16) os aspectos que devem ser observados para confecção do estudo social, que norteará a construção do parecer e subsidiará os encaminhamentos à rede de proteção, sendo estes: a) contexto social e situacional da família: círculo de relações exteriores da família (amplo e restrito), pais migrantes ou não, desempregados ou não, nível educacional dos pais, rotina de vida diária dos pais envolvendo a criança/adolescente vítima e outras (banho, alimentação, sono e outros), condições de moradia (inclusive acomodações para dormir), religiosidade da família, rotinas de vida em geral; b) dinâmica da família: tipo de família incestogênica, estruturação e funcionamento dos membros, alianças e conflitos, reversão de papéis mãe/filha, relacionamento nos subsistemas parental e filial e entre os subsistemas (tipo, adequação), sistemas de comunicação, fronteiras, barreiras e outros.

Com relação à atuação da equipe, o *Guia para Reflexão e Prática* (2002) cita a formação e coordenação de grupos de apoio familiar como uma das práticas relativas à

¹⁰ O diagnóstico é um processo avaliativo multiprofissional que deve subsidiar as respostas às seguintes perguntas: O abuso/vitimização ocorreu? Se ocorreu, qual a gravidade e impacto e conseqüente risco para a própria vítima e outras crianças da casa? Quais as medidas mais adequadas de intervenção social, jurídica, psicológica e médica? (AZEVEDO; GUERRA, 2001, apud KIT SENTINELA, 2002).

atuação do Assistente Social. Os encontros do grupo devem ocorrer periodicamente, entre sete e quinze dias, objetivando proporcionar um espaço onde as pessoas possam compartilhar sentimentos, dividir suas dúvidas e angústias, ou seja, ter o suporte necessário para o enfrentamento da situação de violência vivenciada. A partir da reestruturação subjetiva da família, o grupo de apoio deve desempenhar uma função pedagógica e política, ao passo que os participantes se instrumentalizarão para o exercício de sua cidadania e para a busca de seus direitos.

Nesta perspectiva, o grupo de apoio tem o papel de estimular a noção de que o ato da denúncia e a responsabilização dos agressores são pontos de partida para romper o ciclo da violência e da impunidade.

Com relação às demandas trazidas pelas famílias aos técnicos do Programa Sentinela, diz o *Guia para Reflexão e Prática* (2002, p. 22) que “a equipe multiprofissional, trabalhará no sentido de fortalecer tal segmento na busca das resoluções necessárias, visando à autonomia do grupo familiar e não a sua dependência junto à equipe/instituição.”.

Por fim, em concordância com a Portaria nº. 878 de 03/12/2001 do MPAS/SEAS, que em seu item 5.1 aborda a necessidade da implantação de serviços e ou centros de referência dotados de estrutura física e recursos humanos necessários ao desenvolvimento das ações de atendimento social especializado, o *Guia Operacional para Funcionamento dos Centros e Serviços de Referência do Programa Sentinela* (2002) cita mínimos necessários a serem considerados quanto às instalações físicas dos Centros de Referência do Programa Sentinela: a) as instalações físicas deverão ser compatíveis com o número de crianças e adolescentes e apropriadas a esta clientela; b) as instalações não poderão oferecer risco à segurança e à saúde das crianças e dos adolescentes, devendo apresentar boa iluminação, ventilação e condições higiênicas e sanitárias adequadas; c) a estrutura física do Centro de Referência deve contemplar: recepção, sala com isolamento acústico para atendimento psicossocial, uma sala ampla para trabalhos em grupo, dois quartos (meninos e meninas), copa-cozinha, banheiros, sala para coordenação, sala para os educadores e sala para o Serviço Social; d) equipamentos indispensáveis: mobiliário adequado, telefone, fax, automóvel e computador conectado à *Internet*.

Segundo ainda o citado documento (2002, p.17), “as instalações do Centro ou Serviço de Referência deverão estar de acordo com as normas municipais de segurança e higiene. Portanto, antes mesmo da abertura do Centro, é conveniente possuir laudos técnicos com a aprovação do Corpo de Bombeiros e da vigilância sanitária.”.

Na sequência, a partir das diretrizes postas pelo Programa Sentinela a nível federal, destacaremos como é desenvolvido o Programa Sentinela na Prefeitura Municipal de Florianópolis, Secretaria Municipal da Criança, do Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social, por meio da Gerência da Criança e do Adolescente.

1.1.4 O Programa Sentinela na Prefeitura Municipal de Florianópolis

Em conformidade ao artigo 88, inciso I do ECA, que institui a municipalização da política de atendimento à criança e ao adolescente, o Programa Sentinela é operacionalizado a nível municipal, devendo obedecer às diretrizes mínimas dadas pelo governo federal por meio do CONANDA, e que estão descritas no *Guia Operacional para Funcionamento dos Centros e Serviços de Referência do Programa Sentinela* (2002), citado no item anterior.

Deste modo, em Florianópolis, por meio da Secretaria Municipal da Habitação, Trabalho e Desenvolvimento Social¹¹, através da Gerência da Criança e do Adolescente, o Programa Sentinela começou a ser adequado à realidade local em outubro de 2000, após adesão municipal na formatação do Protocolo de Atenção às Vítimas de Violência Sexual no Município de Florianópolis¹².

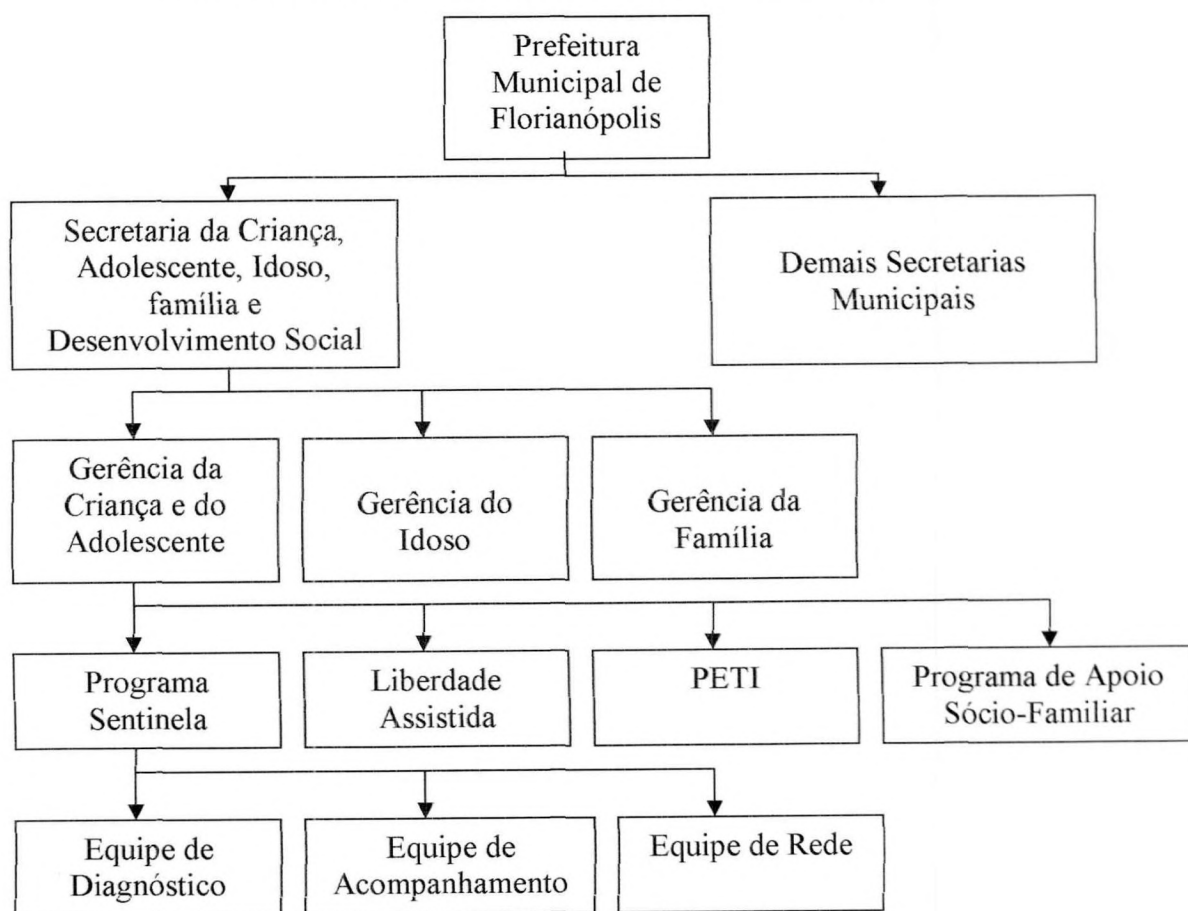
¹¹ Com a mudança da gestão municipal em 2004, passou a ser denominada Secretaria Municipal da Criança, do Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social.

¹² O Protocolo visa padronizar os procedimentos de atendimento às vítimas de violência, pela rede de atendimento do município. Deste modo, o termo de adesão ao protocolo foi assinado em 04/08/2000, pela então Prefeita, Sra. Ângela Regina Heinzen Amin Helou, pelo Reitor da Universidade Federal de Santa Catarina, Sr. Rodolfo Joaquim Pinto da Luz, pelo Secretário de Estado da Saúde, Sr. João José Candido da Silva, pelo Secretário de Estado da Segurança Pública, Sr. Antenor Chinato Ribeiro, pelo Secretário de Estado da Justiça e Cidadania, Sr. Paulo Cezar Ramos de Oliveira. Foi revisado em janeiro de 2002, quando sofreu algumas adequações e reformulações, buscando o melhor atendimento e o menor constrangimento à vítima. O Protocolo define os integrantes da rede de atendimento e suas competências, a saber: Secretaria de Estado da Segurança Pública: responsável pelos encaminhamentos legais para criminalização dos agressores, através do atendimento prestado pelas seguintes unidades: 6ª Delegacia de Polícia (DP) e IML; Secretaria de Estado da Saúde: responsável pelo atendimento de saúde e orientação para prevenção das Doenças Sexualmente Transmissíveis (DSTs) e da AIDS, gravidez indesejada e acionamento da 6ª DP. Seu atendimento é prestado através das seguintes unidades: Maternidade Carmela Dutra, Hospital Infantil Joana de Gusmão e Hospital Universitário; Apoio Psicossocial, Prefeitura Municipal de Florianópolis: responsável pelo atendimento psicológico, social e jurídico às vítimas. Suas unidades de atendimento são: Centro de Estudos da Violência e Criminalidade (CEVIC), que presta atendimento a todas as faixas etárias e a Gerência da Criança e Adolescente, que focaliza suas ações para crianças e adolescentes vitimadas; Informação/Banco de dados: responsável pelo armazenamento e controle estatístico dos dados referentes aos atendimentos prestados na rede. A unidade executora é a Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis; Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC): responsável em incluir o tema violência sexual, assim como o Protocolo, no conteúdo curricular (nas disciplinas já existentes) nos cursos de Medicina, Enfermagem, Psicologia, Serviço Social, Pedagogia, Direito, Educação Física e áreas afins. O Protocolo prevê o estrito relacionamento entre as unidades de referência em saúde, segurança e apoio psicossocial, buscando a garantia de atendimento integral à vítima de violência sexual.

Para que haja o reconhecimento legal do Programa efetivado a nível municipal, faz-se condição fundamental que o mesmo esteja descrito em Projeto Técnico devidamente aprovado e registrado junto ao CMDCA.

Tomando por base o Projeto Técnico do Centro de Referência Sentinela de Florianópolis¹³, o Programa Sentinela está sob a responsabilidade da agora Secretaria Municipal da Criança, do Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social, especificamente da Gerência da Criança e do Adolescente.

Figura 1: Organograma Prefeitura Municipal de Florianópolis, situando o Programa Sentinela na hierarquia das secretarias e gerências municipais



Fonte: Site da Prefeitura Municipal de Florianópolis (www.pmf.sc.gov.br)

Elaboração: Autora.

O Programa tem como objetivo geral a prestação de atendimento às crianças e aos adolescentes e seus familiares, vítimas de violência física e sexual, garantindo seus direitos fundamentais, visando o fortalecimento de sua auto-estima e o restabelecimento do direito à convivência familiar. (FLORIANÓPOLIS, 2005, p.1).

¹³ Última atualização datada de 13/11/2005.

Os objetivos específicos do Programa, descritos no Projeto Técnico, estão desmembrados de acordo com a atual formatação do Programa, ou seja, as equipes de Diagnóstico, Acompanhamento e de Trabalho em Rede.

A Equipe de Trabalho em Rede tem por objetivo realizar a prevenção junto às escolas, abordando a temática da violência contra crianças e adolescentes por meio de teatro, palestras e outras formas de aproximação, com vistas à mudança de comportamento tanto da população infanto-juvenil como dos adultos. De acordo com o Projeto Técnico (FLORIANÓPOLIS, 2005, p. 5), a Equipe de Trabalho em Rede tem por objetivo firmar

parcerias com os atores sociais e instituições diversas (famílias, escolas, postos de saúde, hospitais, delegacias, programas e projetos sociais, entre outros), além de organizar o atendimento de grupos (terapêutico, operativo, temático, familiar e informativo) e auxiliar na divulgação do enfrentamento da questão da violência contra criança e adolescente. O objetivo geral se refere à implementação da articulação das ações do poder público e da sociedade civil visando assegurar a prevenção da violência doméstica contra crianças e adolescentes nos níveis primário, secundário e terciário.

A Equipe de Acompanhamento atende as famílias em que há constatação ou forte suspeita da ocorrência de violência sexual e/ou física, as quais são encaminhadas pela Equipe de Diagnóstico. O objetivo da Equipe de Acompanhamento, descrito no Projeto Técnico (2005, p. 5), é

a implantação de acompanhamento sistemático e articulado por meio de encontros grupais com crianças, adolescentes e suas famílias, visando a não reincidência, a construção da autonomia, o resgate da auto-estima e a proteção integral, na busca pelo fortalecimento dos elos de comprometimento e responsabilidade com os envolvidos.

Por fim, a Equipe de Diagnóstico, que recebe as denúncias provenientes do Conselho Tutelar e faz a primeira aproximação às famílias, realizando o Estudo Social e conseqüente Parecer Social (ou Psicossocial, quando da participação de equipe multidisciplinar). Este documento é encaminhado aos órgãos competentes, sendo geralmente o Conselho Tutelar, Juizado ou Promotoria da Infância e da Juventude, Delegacia de Polícia, entre outros, os quais são responsáveis pela aplicação das medidas recomendadas.

A Equipe de Diagnóstico tem seu objetivo referendado no Projeto Técnico (FLORIANÓPOLIS, 2005, p. 4) como sendo

realizar diagnóstico psicossocial dos casos de violência doméstica contra crianças e adolescentes, avaliando os fatores de risco e proteção. Sua atribuição é prestar o atendimento devido, principalmente no que se refere à investigação sobre o teor da denúncia. São realizadas abordagens diversas com a rede social da criança e/ou adolescente, buscando identificar as demandas das famílias à fim de encaminhar diagnóstico da situação para a equipe de acompanhamento e/ou outro órgão competente, através de relatório de atendimento que consta emissão de parecer psicossocial.

O Projeto Técnico fundamenta a base do trabalho do Programa Sentinela nas atividades desenvolvidas pela Equipe de Trabalho em Rede, quando dissecar sua atuação em três abordagens: articulação interinstitucional, capacitação técnica e atendimento psicossocial em grupo.

Deste modo, segundo o Projeto Técnico, a articulação interinstitucional é entendida, enquanto prevenção primária, como aquela que deverá promover na rede de atendimento à criança e ao adolescente, a orientação, a informação, buscando atuar nos fatores sociais culturais e ambientais, geradores de violência doméstica.

Neste intuito, atuará junto à comunidade, nos grupos de mães, pais, adolescentes, escolas, igrejas, entidades assistenciais, instituições públicas e privadas.

A capacitação técnica, enquanto prevenção secundária, segundo o referido documento, está voltada aos profissionais que atuam diretamente com crianças e adolescentes nas áreas da saúde, educação e promoção social, levando conhecimentos sobre a temática violência doméstica, a fim de criar multiplicadores capazes de identificar situações de violência doméstica vividas pelas crianças e adolescentes e efetuar a denúncia ao Conselho Tutelar, iniciando o ciclo de atendimento da rede de proteção.

Já o atendimento psicossocial em grupo, entendido enquanto prevenção terciária, tem sua finalidade, segundo o Projeto Técnico, fundado no atendimento às crianças, aos adolescentes e suas famílias vitimizadas e vitimizadores, buscando minimizar os danos instalados pela violência vivenciada, mudanças de comportamento e atitudes no âmbito familiar, por meio de intervenção educativa, terapêutica e informativa.

Nesta perspectiva, o Projeto Técnico (FLORIANÓPOLIS, 2005, p.7) identifica como competência do Serviço Social a

orientação familiar no sentido de incentivar a participação e esclarecer sobre a importância dos trabalhos, proporcionando o conhecimento sobre as diretrizes e as determinações legais edificadas pelo Estatuto da Criança e do Adolescente, além de contribuir junto à equipe multiprofissional.

O Projeto Técnico ainda cita a Assessoria Jurídica como parte integrante do Programa, na ótica de auxiliar tecnicamente e orientar os profissionais envolvidos nas atividades das equipes de atendimento em questões jurídicas que dizem respeito ao Direito da Família, de interesse individual e/ou coletivo, buscando oferecer subsídios às famílias no tocante aos problemas sociais enfrentados pelas mesmas (2005, p. 7).

Com relação à demanda atendida, o Projeto Técnico coloca que o Programa Sentinela desenvolvido pela Secretaria Municipal da Criança, do Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social, atende crianças e adolescentes residentes no município de Florianópolis, encaminhados pelo Conselho Tutelar, pelo Juizado da Infância e da Juventude e pelas instituições que integram a rede sócio-assistencial. Porém, o Ministério Público do Estado de Santa Catarina e a 9ª Promotoria da Justiça da Comarca da Capital, por meio de Inquérito Civil Público, instituiu o “Termo de Ajustamento de Conduta”, em que, entre outras decisões, estabeleceu que o Conselho Tutelar passa a receber as denúncias de violência doméstica perpetradas contra crianças e adolescentes, fazendo a primeira verificação e só então, quando entender necessário, encaminhará para atendimento no Programa Sentinela. Deste modo, o Programa passa a atender somente às denúncias encaminhadas por aquele órgão.

O Projeto Técnico cita como entidades governamentais e não-governamentais que atuam e/ou desenvolvem atividades no âmbito da garantia e defesa dos direitos das crianças e dos adolescentes e que integram a rede sócio-assistencial do município de Florianópolis, além do Centro de Referência Sentinela: as Secretarias Estaduais – Justiça, Saúde, Educação, Trabalho e Desenvolvimento Social; as Secretarias Municipais – Saúde, Educação, entre outras; as Delegacias; o Ministério Público; o Poder Judiciário; o Fórum Municipal pelo Fim da Violência e da Exploração Sexual Infanto Juvenil; o Protocolo de Atendimento às Vítimas de Violência Sexual no Município de Florianópolis e a Fundação Açoriana de Combate à AIDS (FAÇA).

Com relação às condições institucionais mínimas necessárias para o desenvolvimento do Programa, o Projeto Técnico cita os recursos humanos disponíveis no ano de 2005 e faz uma projeção de necessidades para o quadro funcional para os anos de 2006, 2007, 2008 e 2009, conforme a seguir:

Tabela 1: Recursos Humanos disponíveis para efetivação do Programa Sentinela no Município de Florianópolis, em 2005

Recursos Humanos Disponíveis em 2005	Efetivo	Terceirizado	Outros	Total
Coordenação	-	1	-	1
Assistente Social	4	22	-	26
Psicólogo	2	9	-	11
Assessor Jurídico	-	1	-	1
Pedagogo	-	-	-	0
Educador Social	1	-	-	1
Educador Artístico	1	-	-	1
Enfermeiro	-	-	-	0
Técnico Administrativo	1	-	-	1
Assistente Administrativo	2	-	-	2
Auxiliar Administrativo	-	1	-	1
Digitador	-	2	-	2
Motorista	1	4	-	5
Estagiário	-	-	5	5

Fonte: Projeto Técnico do Centro de Referência Sentinela - 2005, Prefeitura Municipal de Florianópolis/ Secretaria Municipal da Criança, do Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social/ Gerência da Criança e do Adolescente.

Elaboração: Autora.

Tabela 2: Recursos Humanos necessários para efetivação do Programa Sentinela no Município de Florianópolis, em 2006, 2007, 2008 e 2009

Recursos Humanos Necessários	2006	2007	2008	2009
Coordenação	1	1	1	1
Assistente Social	30	34	34	34
Psicólogo	18	26	34	34
Assessor Jurídico	1	1	1	1
Pedagogo	1	2	2	2
Educador Social	4	8	8	8
Educador Artístico	2	2	2	2
Enfermeiro	1	1	1	1
Técnico Administrativo	1	2	2	2
Assistente Administrativo	2	2	2	2
Auxiliar Administrativo	1	2	2	2
Digitador	2	2	2	2
Motorista	5	5	5	5
Estagiário	15	15	15	15

Fonte: Projeto Técnico do Centro de Referência Sentinela - 2005, Prefeitura Municipal de Florianópolis/ Secretaria Municipal da Criança, do Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social/ Gerência da Criança e do Adolescente.

Elaboração: Autora.

Atualmente, o Programa conta com dezessete assistentes sociais, sendo que sete encontram-se desempenhando suas funções na Equipe de Diagnóstico.

Outras condições de infra-estrutura, tais como instalações físicas, observação e adequação às normas de vigilância sanitária e de segurança e higiene do trabalho vigentes no município, mobiliário, equipamentos e materiais de escritório necessários à realização das atividades burocráticas, não são consideradas no Projeto Técnico do Centro de Referência Sentinela do município, tampouco nos demais documentos que formalizam a efetivação do Programa em Florianópolis.

O que se pode observar, hoje, quando da materialidade do Programa, é que a equipe técnica, que compõe a Equipe de Diagnóstico do Programa Sentinela, é composta por sete assistentes sociais, quatro psicólogas e três estagiários (um de Psicologia e dois de Serviço Social). Esses profissionais ocupam uma sala com aproximadamente 30 m²,

localizada no Complexo Cidade da Criança, no Bairro Agrônômica, na Rua Rui Barbosa, nº. 677. Nesta sala estão dispostas dez mesas de trabalho, quatro computadores, sendo um conectado à rede mundial de informática – *Internet*.

As instalações físicas do Complexo Cidade da Criança não possuem extintores portáteis, tampouco rede hidráulica de combate a incêndio, alarme ou iluminação de emergência, o que coloca a edificação em desacordo perante uma possível perícia ambiental do Corpo de Bombeiros de Santa Catarina. É interessante destacar que a presença dos equipamentos de prevenção e combate a incêndios nas instalações físicas onde se desenvolve o Programa Sentinela, é definida como item obrigatório no *Guia Operacional para Funcionamento dos Centros e Serviços de Referência do Programa Sentinela* (KIT SENTINELA, 2002).

As instalações físicas do Complexo Cidade da Criança tampouco se apresentam adaptadas para receber pessoas portadoras de deficiência, pois não possuem rampas ou quaisquer adaptações em sua edificação com vistas a facilitar o acesso desse segmento populacional ao Programa, o que também está em desacordo com o preconizado na Portaria nº. 878 de 03 de dezembro de 2001, do MPAS¹⁴.

A inexistência de uma copa-cozinha nas instalações destinadas ao Programa Sentinela também chama a atenção, porque ela compõe um dos requisitos solicitados nas diretrizes mínimas do Programa, também citado no referido guia.

Ainda em relação à infra-estrutura, a Secretaria Municipal da Criança, do Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social, por meio da Gerência da Criança e do Adolescente, disponibiliza dois automóveis à equipe técnica do Programa Sentinela de Diagnóstico para realizar as saídas a campo¹⁵. Desses, um atende à Equipe de Diagnóstico e outro à Equipe de Acompanhamento, sendo que as equipes que compõem os trabalhos em rede e administrativo utilizam-se, também, dos dois veículos para a realização de suas tarefas externas.

A utilização dos automóveis, dos computadores e da sala de atendimento individualizado, é organizada a partir de escalas de uso, definidas entre os profissionais que compõem as três equipes técnicas que atuam no Programa Sentinela.

¹⁴ A Portaria nº. 878, de 03 de dezembro de 2001, considera em seu texto legal o disposto na Lei 7853, de 24 de outubro de 1989, no tocante às áreas das edificações, quanto à adoção e a efetiva execução de normas que garantam a funcionalidade das edificações e vias públicas, que evitem ou removam os óbices às pessoas portadoras de deficiência, permitam o acesso destas a edifícios, a logradouros e a meios de transporte.

¹⁵ As saídas a campo constituem o momento em que são efetivadas as visitas institucionais, domiciliares, à comunidade e à rede de atendimento e familiar da criança e do adolescente protagonista da violação de direitos.

Deste modo, o Programa Sentinela, efetivado no município de Florianópolis, integra o Protocolo de Atendimento a Vítimas de Violência Sexual, na perspectiva do atendimento psicossocial, o que compreende tanto o diagnóstico da situação, como o acompanhamento dos casos já diagnosticados como procedentes.

Neste sentido, é importante explicitar o trabalho do assistente social na equipe multidisciplinar, no que tange à construção do documento Relatório Situacional que subsidiará, por meio de seus elementos constitutivos, a elaboração do parecer psicossocial.

Segundo Azevedo e Guerra (apud RECH, 2007), o assistente social deve proceder ao levantamento do histórico da família de origem de cada um dos pais ou responsáveis pela criança vítima de violência doméstica, bem como a história da família, a dinâmica familiar, as evidências sobre a possível ocorrência da violência, e também a avaliação da gravidade e dos riscos da situação para com a vítima e demais crianças, se houver.

Desta maneira, no Relatório Situacional constam os relatos das entrevistas, as visitas domiciliares e institucionais que compõem a rede familiar e social da criança e do adolescente e as intervenções realizadas pelo profissional em relação àquela família, criança, adolescente, suposta vítima, bem como ao suposto agressor. Assim, realizadas as abordagens e intervenções que envolvem a situação, o profissional tem os subsídios necessários à construção do parecer, que deve ser embasado em uma interpretação científica efetivada a partir de bases teórico-metodológicas.

Com relação à documentação instituída no Programa Sentinela em Florianópolis, tem-se o Relatório Situacional que concentra as informações sobre cada atendimento e que está padronizado com a seguinte estruturação: ofício de encaminhamento ao Conselho Tutelar, contendo o nome da suposta vítima; breve identificação dos sujeitos envolvidos, endereço, contatos e outros dados relevantes pertinentes ao processo investigativo; histórico da situação no Programa, bem como situação de reincidência, seguido do relato da situação de suspeita de violência sexual contra a suposta vítima, teor da denúncia e descrição dos instrumentos técnico-operativos utilizados durante o processo; parecer psicossocial, diagnóstico da realidade encontrada em relação ao teor denunciado e recomendações, ao Conselho Tutelar, de encaminhamentos para o atendimento familiar.

Pode-se dizer que o Relatório Situacional elaborado pela Equipe de Diagnóstico do Programa Sentinela constitui um dos instrumentos pelos quais o Conselho Tutelar se aproxima da realidade da criança e do adolescente vitimizados, buscando compreender a situação vivenciada para então possibilitar a aplicação das medidas de proteção previstas pelo ECA.

Assim, considerando a Equipe de Diagnóstico, cada profissional consegue realizar suas saídas a campo durante aproximadamente quatro horas semanais, visto que a equipe é composta por onze profissionais (assistentes sociais e psicólogas), e a escala está dividida em dez períodos para utilização, sendo cinco dias da semana, matutino e vespertino. Também a utilização da sala de atendimento individualizado do Serviço Social¹⁶ é realizada durante aproximadamente quatro horas semanais. A utilização dos computadores para a confecção dos relatórios e pareceres sociais, por cada profissional integrante da Equipe de Diagnóstico (assistentes sociais e psicólogas), acontece durante aproximadamente 14 horas semanais, visto que são onze profissionais utilizando quatro computadores para confeccionar os relatórios, pareceres e encaminhamentos.

Interessante destacar, a partir do exposto, que a instituição organizadora do trabalho coletivo necessário à efetivação do Programa Sentinela, no qual se insere o assistente social, não cumpre exigências diversas definidas a nível federal para a efetivação do mesmo.

Assim, uma vez descrito, o Programa Sentinela desenvolvido no município de Florianópolis, bem como as condições institucionais na sua efetivação, buscaremos, no próximo item, descrever o Serviço Social na Equipe de Diagnóstico do Programa Sentinela em Florianópolis.

¹⁶ A sala de atendimento individualizado do Serviço Social é compartilhada entre os assistentes sociais das equipes de Diagnóstico e Acompanhamento do Programa Sentinela.

1.2 O SERVIÇO SOCIAL NA EQUIPE DE DIAGNÓSTICO DO PROGRAMA SENTINELA, SECRETARIA MUNICIPAL DA CRIANÇA, ADOLESCENTE, IDOSO, FAMÍLIA E DESENVOLVIMENTO SOCIAL, NA PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS: CARACTERIZAÇÃO E DESCRIÇÃO

Como já citamos anteriormente, o Programa Sentinela, efetivado no município de Florianópolis, está dividido em três equipes técnicas: Equipes de Trabalho em Rede, Acompanhamento e Diagnóstico.

Neste trabalho, nosso interesse está focado na intervenção profissional do Assistente Social da equipe técnica de Diagnóstico, buscando caracterizar a sua ação, seu referencial teórico-metodológico, os instrumentais técnico-operativos utilizados durante o processo investigativo, e também o conjunto de conhecimentos e habilidades que caracterizam o fazer profissional, enfim, a efetivação do projeto ético-político profissional.

Nesta perspectiva, destacaremos elementos que constituem o cotidiano profissional do Assistente Social, iniciado pelo fluxo da denúncia.

As denúncias de maus-tratos e violência doméstica sofridas por crianças e adolescentes são recebidas pela Central de Atendimento do SOS Criança - Disque Denúncia¹⁷, que encaminha a notificação de qualquer tipo de violação de direitos de crianças e adolescentes ao Conselho Tutelar¹⁸. Este realiza a primeira verificação da situação de violência e, após, requisita o atendimento especializado da Equipe de Diagnóstico do Programa Sentinela, visando o estudo e a leitura da realidade para que se possa comprovar ou não o teor da denúncia inicial. São esses profissionais que identificam a procedência ou improcedência, levantando dados e confeccionando o parecer psicossocial, que dará subsídios para a ação do Conselho Tutelar na perspectiva da garantia dos direitos das crianças e dos adolescentes.

Convém explicar ainda que a intencionalidade do Serviço Social na Equipe de Diagnóstico do Programa Sentinela se caracteriza, conforme o Projeto Técnico (FLORIANÓPOLIS, 2005), em realizar um estudo sobre a situação, possibilitando a identificação de procedência ou improcedência da denúncia, avaliando os riscos para a vítima e sua família nas situações procedentes.

¹⁷ 0800 643 1407 é o número gratuito do SOS Criança Disque Denúncia.

¹⁸ De acordo com o Art. 131 do ECA, Conselho Tutelar é um órgão permanente e autônomo, não jurisdicional, encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente.

Também é relevante ressaltar que, segundo Bombazar (2006, p. 49), “os estudos sociais realizados pelos profissionais subsidiam os processos criminais das Delegacias de Polícia e os processos das Varas Criminais e Juizados da Infância e da Juventude.”.

No intuito de realizar a aproximação e a leitura da realidade, o Assistente Social da equipe técnica de Diagnóstico do Programa Sentinela utiliza-se das bases teórico-metodológicas que, de acordo com Iamamoto (2006), constituem os recursos essenciais incorporados para o exercício profissional, contribuindo na construção da leitura da realidade em tela, possibilitando entendê-la para construir possíveis formas de intervenção, buscando a transformação desta realidade.

Nesta perspectiva, também são utilizados pelos profissionais os instrumentos técnico-operacionais que, segundo Mito (2003), diferenciam a qualidade da intervenção, visto que a qualidade técnica é caracterizada pela habilidade com que o profissional se utiliza dos instrumentos técnico-operativos.

Segundo a autora, estes instrumentos estão em constante movimento e por isso, são criados e recriados de acordo com seus objetivos e exigências dos diferentes momentos da intervenção profissional.

Os instrumentais técnico-operativos utilizados no cotidiano da prática profissional do Assistente Social na equipe técnica de Diagnóstico estão centrados na entrevista presencial com os sujeitos envolvidos na situação a ser desvelada.

Bombazar (2006) ressalta que as ações desenvolvidas pela Equipe de Diagnóstico do Programa Sentinela, na Prefeitura de Florianópolis, consistem na verificação das denúncias de diferentes formas de violência doméstica perpetradas contra crianças e adolescentes, normalmente “*in loco*”, por meio de visitas domiciliares, visitas institucionais, abordagens com familiares, vizinho e outros.

Conforme Mito (2001), as entrevistas podem ser individuais ou conjuntas, havendo ainda a visita domiciliar, a observação do ambiente familiar, do meio em que está inserido, da realidade comunitária e o convívio social dos sujeitos. As informações coletadas por meio de documentação¹⁹ e a reunião de grupo constituem, pois, alguns dos instrumentos

¹⁹ Esses documentos podem ter diferentes fontes, como por exemplo, o arquivo do SOS Criança, onde estão guardados os Relatórios Situacionais de denúncias de violência e que podem servir como documento de consulta.

técnico-operativos dos quais se utiliza o Assistente Social²⁰ no seu processo de intervenção profissional.

A entrevista, de acordo com Tristão (apud RECH, 2007), caracteriza-se por ser um instrumento do relacionamento profissional com o usuário, constituído pelo diálogo, reflexão e ação do sujeito entrevistado. Tem por objetivo a obtenção de informações acerca da situação estudada, identificando sentimentos e angústias.

Diferentes pontos são identificados para a realização de uma entrevista que alcance os objetivos inicialmente traçados, como primar pela escuta sem julgamentos, pela compreensão e reflexão em relação aos encaminhamentos, sempre mantendo a atitude de respeito ao usuário, conforme Lisboa e Pinheiro (2005).

Também Silva (apud RECH, 2007) nos coloca que a linguagem utilizada pelo profissional durante a abordagem deve ser acessível, facilitando o entendimento e a participação do usuário. Da mesma forma, Vieira (apud RECH, 2007) afirma que os questionamentos feitos pelo entrevistador devem ser simples e que evitem perguntas que sugiram a resposta.

Com relação à fidedignidade das informações fornecidas, Vieira (apud RECH, 2007) conclui que o profissional pode obter informações complementares por meio de entrevistas realizadas com terceiros, como comunidade onde a família está inserida, rede de atendimento à família, postos de saúde, escola, e outros além da rede familiar.

Paralelamente à entrevista, a visita domiciliar constitui um outro instrumento técnico-operativo de igual valor para a efetivação da intervenção profissional do Assistente Social na equipe de Diagnóstico do Programa Sentinela de Florianópolis.

Assim, Carvalho e Silva (apud RECH, 2007) cientificam que a visita domiciliar constitui uma atividade profissional e não social, na qual o profissional ao realizá-la deve explicar o motivo da visita à família, da qual resulta uma atividade técnica profissional.

Segundo Lisboa e Pinheiro (2005), a visita domiciliar é um instrumento muito importante, principalmente em situações que demandam trabalho com a família, exigindo uma aproximação da realidade e um estudo sócio-familiar e, em algumas situações, abordagem com a comunidade e outros componentes que integram a rede de atendimento e proteção da família.

²⁰ O instrumental utilizado pelo Serviço Social não lhe é específico, pois outros profissionais também o utilizam. A diferença é a intencionalidade do Serviço Social, que está focada na interpretação técnica e qualificada do contexto social estudado.

Também Amaro (apud RECH, 2007) menciona que a realidade com a qual o Assistente Social trabalha é complexa e assim, caso realize pré-julgamento e se apresente pouco hábil do ponto de vista investigativo, pode não conseguir realizar a leitura da realidade. Desta forma, ainda segundo o autor, o profissional ao se dispor a realizar a visita domiciliar, deve se afastar de seus próprios padrões de realidade, de seus valores pessoais e estar disposto a conhecer um universo diferente.

Nesta perspectiva, de acordo com Bombazar (2006), a ação profissional do Assistente Social está pautada na mobilização acerca da questão, dando ênfase à prevenção da violência doméstica contra crianças e adolescentes e ao apoio psicossocial às vítimas e seus familiares.

A autora ressalta, também, que em casos em que seja percebida precária situação sócio-econômica, a família poderá receber benefícios, como cesta-básica, medicamentos e vale-transporte para o deslocamento de sua residência até o Programa.

Ainda de acordo com Bombazar (2006), o profissional de Serviço Social na Equipe de Diagnóstico do Programa Sentinela, na Prefeitura Municipal de Florianópolis, tem por objetivo, quando possível, resgatar os vínculos familiares e a sociabilidade entre a vítima e o agressor, visando à prevenção da reincidência da violência intrafamiliar.

Com base nas características aqui descritas, buscaremos, no próximo capítulo, apresentar os resultados que compõem uma primeira aproximação das entrevistas realizadas com as Assistentes Sociais da Equipe de Diagnóstico do Programa Sentinela, na Secretaria Municipal da Criança, do Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social, por meio da Gerência da Criança e do Adolescente, na Prefeitura Municipal de Florianópolis, com o intuito de compreender as estratégias desenvolvidas por esses profissionais na busca da efetivação do projeto ético-político, bem como as implicações das condições institucionais para a efetivação do seu trabalho profissional.

2 DESAFIOS POSTOS PARA O EXERCÍCIO PROFISSIONAL PARA EFETIVAÇÃO DO PROGRAMA SENTINELA, DESENVOLVIDO PELA EQUIPE DE DIAGNÓSTICO, NA PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS

Para compreendermos os desafios postos para o exercício profissional na efetivação do Programa Sentinela na Prefeitura Municipal de Florianópolis, Secretaria Municipal da Criança, Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social, faz-se necessário, num primeiro momento, situarmos a profissão na história brasileira, enquanto uma profissão institucionalizada.

Segundo Silva (1997), a questão social está presente na sociedade brasileira desde o Primeiro Império. Porém, é com a legitimação do Estado Novo, na efetivação de políticas públicas voltadas para as camadas populares, que o Serviço Social se institucionaliza.

Iamamoto (1995) referindo-se à institucionalização da profissão aponta como sendo o momento em que a Igreja Católica sai de sua posição de expectadora e toma uma atitude mais ativa, buscando espaço no cenário político-social junto ao empresariado e ao Estado. É na década de 30 que o Estado assume uma política claramente favorável à industrialização, enquanto a burguesia empresarial assume supremacia no poder do Estado.

Nessa perspectiva, segundo Silva (1997), a política do Estado, a adesão do empresariado e o apoio da Igreja Católica na formação de recursos humanos garantem a institucionalização do Serviço Social enquanto profissão, uma vez que caberia a esta a “educação moral” do operariado e das massas trabalhadoras.

O processo de institucionalização do Serviço Social dá, pois, início ao processo de profissionalização do Assistente Social, que se torna uma categoria assalariada inclusive alargando a base social de seu recrutamento (IAMAMOTO, 1995, p. 94), incluindo estratos médios e baixos da sociedade, que buscam uma profissão remunerada para inserirem-se no mercado de trabalho.

O surgimento de grandes instituições prestadoras de Serviço Social, como o Serviço Social da Indústria (SESI), o Serviço Social do Comércio (SESC), a Legião Brasileira de Assistência (LBA), o Conselho Nacional de Serviço Social (CNSS), foi o marco da ampliação do mercado de trabalho para o Serviço Social, tornando-o uma profissão legitimada e uma atividade institucionalizada tanto pelo Estado quanto pelo bloco das classes dominantes. (IAMAMOTO, 1995; SILVA, 1997).

A criação das grandes instituições assistenciais tem o intuito de possibilitar ao Estado intervir não somente na regulação do mercado de trabalho, por meio da política salarial e sindical, mas também na determinação e fiscalização de uma política assistencial ligada às organizações representativas da classe operária (IAMAMOTO, 1995).

De acordo com Iamamoto (1995), o Serviço Social deixa de atuar na ótica da caridade e passa à execução de políticas sociais criadas pelo Estado e setores empresariais, seus maiores empregadores. Assim, também o usuário do Serviço Social se altera, passando de uma parcela “irrelevante da população pobre”, para concentrar-se nos setores do proletariado, público-alvo das políticas assistenciais desenvolvidas pelas grandes instituições assistenciais recém-criadas.

Dessa maneira, pode-se afirmar que o Serviço Social passa a atuar na reprodução das relações sociais, ou seja, no modo de viver e trabalhar das classes trabalhadoras, “respondendo tanto a demanda do capital como do trabalho, podendo fortalecer um ou outro pólo pela mediação do seu oposto” (IAMAMOTO, 1995, p. 99). Assim, o assistente social participa tanto dos mecanismos de dominação e exploração, como, ao mesmo tempo, e pela mesma atividade, dando resposta às necessidades de sobrevivência das classes trabalhadoras e da reprodução do antagonismo desses interesses.

Almeida (1996), corroborando com a reflexão de Iamamoto, afirma que a emergência do Serviço Social enquanto profissão institucionalizada está ligada a uma estratégia do bloco das classes dominantes no enfrentamento da questão social.

Ainda Iamamoto (1995), ao refletir sobre o significado social da profissão, alerta acerca de duas visões que precisam ser superadas a respeito do exercício profissional sobre as possibilidades do fazer profissional: a visão fatalista, conservadora, de que o Serviço Social estaria unicamente a serviço de um poder “monolítico”, não sendo o profissional sujeito de sua prática, adquirindo assim um perfil conformista e resignado; e a visão revolucionária de que o assistente social seria o agente transformador da sociedade, não levando em conta o trabalho realizado pelos movimentos sociais e pelas organizações da sociedade civil no processo de transformação social, bem como da condição de trabalhador assalariado do próprio Assistente Social inserido no mercado formal de trabalho.

Assim, a partir da construção histórica da categoria, é possível pensarmos o Assistente Social enquanto força de trabalho assalariada atuante em instituições públicas e privadas (ALMEIDA, 1996). Iamamoto (2006) refere-se ao Assistente Social como sendo um profissional assalariado que vende sua força de trabalho especializada por meio de contrato de trabalho para instituições de caráter patronal, públicos ou privados.

As instituições são compostas pelos serviços prestados, pelas políticas sociais operadas, pelas entidades que determinam a esfera para a ação profissional, pelos usuários atendidos, pela questão social que emerge das relações conflitantes entre capital e trabalho e pelo corpo técnico composto por profissionais de diferentes áreas do saber (SILVA, 1997), incluso os profissionais de Serviço Social.

Iamamoto (2006) afirma que para ser consumida e transformada em atividade, a força de trabalho necessita de meios ou instrumentos de trabalho, sendo que quem os fornece é a instituição empregadora, seja ela pública ou privada. Ressalta ainda que o assistente social possui relativa autonomia teórica e técnica na condução do seu trabalho, porém os meios e recursos necessários para efetivação do trabalho do Assistente Social não são de sua propriedade e, sim, da instituição empregadora.

O assistente social não tem no mercado de trabalho brasileiro a tradição de um profissional liberal²¹, mas sim, de trabalhador inserido no mercado como trabalhador assalariado. Apesar disto, ele mantém as características de uma profissão liberal²². Essas características podem ser descritas, segundo a autora, como sendo uma relativa autonomia, que lhe garante conduzir a sua ação profissional a ponto de lhe imprimir um direcionamento, o que lhe exige, portanto, compromisso ético e político. (IAMAMOTO, 2006).

Tendo, pois, na sua trajetória histórica, a característica de trabalhador inserido de forma assalariada no mercado de trabalho, o Assistente Social vende sua força de trabalho especializada a organismos patronais, públicos e privados, já que não dispõe de todos os meios para efetivação do seu trabalho profissional.

Dessa forma, o Assistente Social passa a não ser totalmente autônomo sobre o processo de efetivação do seu trabalho, pois o mesmo, devido a sua condição de assalariado, não imprime direção a sua atividade de acordo com a sua vontade, mas de acordo com as condições institucionais postas (IAMAMOTO, 2006). Entretanto, como já foi destacado anteriormente, tal condição não pode ser considerada impeditiva do exercício profissional competente.

Os meios e recursos necessários ao desenvolvimento do trabalho do Assistente Social, as diretrizes ditadas pelas políticas sociais públicas ou empresariais, as relações de

²¹ Segundo o Estatuto da Confederação Nacional das Profissões Liberais - CNPL, em seu artigo 1º, *verbis*: “profissional liberal é aquele legalmente habilitado à prestação de serviços de natureza técnico-científica de cunho profissional com a liberdade de execução que lhe é assegurada pelos princípios normativos de sua profissão, independentemente de vínculo da prestação”.

²² Iamamoto (2006) afirma que se o Assistente Social dispusesse da propriedade dos meios e condições para efetivação da sua atividade, por meio de sua força de trabalho, com certeza venderia os serviços ou produtos oriundos de sua prática profissional, configurando-se então como profissional liberal.

poder institucional, as prioridades políticas estabelecidas pelas instituições, os recursos humanos e financeiros que se possa mobilizar e as pressões sociais, entre outros, compõem os elementos constitutivos do processo de trabalho ao qual o Assistente Social encontra-se inserido, não podendo ser encarados como componentes externos ao trabalho profissional; muito pelo contrário, são elementos intrínsecos ao exercício profissional. Daí ser fundamental serem plenamente desvelados pelo assistente social, já que incidem no seu fazer profissional.

Logo, a competência ético-política e teórico-metodológica do assistente social e a realidade sócio-institucional na qual está inserido esse profissional são condicionantes intrínsecos que definem a maior ou menor eficiência da ação profissional. (ALMEIDA, 1996).

Almeida (1996) cita que a possibilidade de mobilizar as condições institucionais, postas de maneira a ampliar os meios de trabalho oferecidos para o exercício profissional, é alcançada por meio da capacidade crítico-resolutiva do Serviço Social de identificar a realidade sócio-institucional.

O que Iamamoto (2006) chama de “ação criadora do Assistente Social”, deve considerar as exigências colocadas pela instituição patronal, que assume o papel de compradora da força de trabalho do profissional, definindo a forma como será empregada, de acordo com as políticas, as diretrizes, os objetivos e recursos do organismo institucional. Daí, porque para a autora, *é no limite das condições institucionais que se efetiva a ação profissional* (grifo nosso).

A capacidade de leitura e compreensão da realidade posta faz-se condição necessária e fundamental para que o profissional estabeleça sua intervenção, bem como as alianças que se fazem necessárias junto aos sujeitos sociais envolvidos no processo, sejam eles usuários, profissionais, instituições e outros (IAMAMOTO, 2006).

Assim, a intervenção profissional do assistente social está inserida num processo de trabalho que, segundo Iamamoto, não é exclusivamente seu e tampouco por ele organizado. Coloca a autora que, na condição de trabalhador assalariado, o assistente social tem seu processo de trabalho organizado pela instituição, “é função do empregador organizar e atribuir unidade ao processo de trabalho na sua totalidade, articulando e distribuindo as múltiplas funções e especializações requeridas pela divisão social e técnica do trabalho entre o conjunto de assalariados”. (2006, p. 107).

Desse modo, o Assistente Social é chamado a compor um processo de trabalho coletivo, organizado pela instituição empregadora, que ganha características associadas às diferentes categorias especializadas que partilham do mesmo processo de trabalho.

A referida autora afirma ainda, que o trabalho coletivo permite destacar a qualificação de uma atividade particular na totalidade dos trabalhos combinados, uma vez que, no âmbito do universo profissional, o assistente social, com suas particularidades, dentro das temáticas teóricas da sua especialização, formata seu campo de atuação de acordo com a divisão do processo de trabalho instituído numa equipe multidisciplinar.

Segundo Gentili (1998), muitas vezes o trabalho profissional é descrito como repetitivo, monótono, organizado em ciclos de breve duração, que expressam demandas sociais cujas respostas correspondem a padrões de produção e reprodução de relações sociais.

Ora, o assistente social realiza suas ações a partir das manifestações imediatas das relações sociais no cotidiano. É no cotidiano que se dá a produção e reprodução das relações sociais. Desvendá-lo é também abrir possibilidades para a transformação da realidade posta. A proximidade com o cotidiano pelo contato estreito com as classes populares demandatárias das políticas e programas sociais, aliadas a um referencial teórico-metodológico, possibilita uma ação profissional transformadora de acordo com o projeto ético político que orienta a categoria. (IAMAMOTO, 1995).

A referida autora (1995) também coloca um traço peculiar do Serviço Social, que é a indefinição ou fluidez do que é ou do que faz o assistente social, o que lhe abre um leque de possibilidades de ampliar as propostas de trabalho para além das demandas postas pela instituição, no sentido da ampliação de seu campo de autonomia.

Corroborando com essa idéia, Almeida (1996) destaca que a competência política e teórico-metodológica do profissional é o ponto fundamental para delimitar o alcance da prática profissional. Para tanto, é necessário que o profissional desenvolva um conjunto de habilidades que vão desde o reconhecimento do campo de atuação profissional e suas implicações político-ocupacionais até o domínio dos instrumentais técnico-operativos que serão utilizados para conhecer e intervir na realidade, bem como para sistematizar e refletir sobre a sua própria prática.

Gentili (1998) afirma que mesmo trabalhando em diferentes campos de atuação, há práticas profissionais que são comuns aos assistentes sociais²³, como o manejo de normas organizacionais, burocráticas e sociais que buscam viabilizar o acesso dos usuários aos serviços oferecidos pela instituição.

O direcionamento que o assistente social imprime ao seu exercício profissional refletirá nos resultados da sua ação. Dessa forma, o assistente social **tanto pode se colocar** enquanto viabilizador de programas sociais, quando um processo de trabalho é vinculado apenas à aplicação das normas burocráticas da instituição e na maioria das vezes à precariedade dos recursos utilizados no serviço público, **quanto pode** colocar-se enquanto viabilizador de direitos, quando o acesso a programas é apenas uma parte integrante do seu trabalho, fundamentado na otimização dos recursos existentes, buscando enquanto resultado do seu trabalho a ação transformadora. Aqui o assistente social compreende seu espaço de trabalho como elemento essencial para a proposição de políticas públicas que garantam e efetivem direitos sociais. (COUTO, 2002).

Dessa maneira, o assistente social pode assumir a postura de um profissional propositivo, capaz de contribuir ao esclarecimento dos direitos sociais e dos meios de exercê-los, postura essa que exige ir além das rotinas institucionais e buscar apreender o movimento da realidade - institucional e mais ampla - para detectar tendências e possibilidades nela presentes, passíveis de serem impulsionadas pelo profissional, desenvolvê-las, transformando-as em projetos e frentes de trabalho. (IAMAMOTO, 2002).

Ainda, segundo Couto (2002), faz-se condição imprescindível que o assistente social conheça profundamente as legislações, bem como compreenda a dinâmica da realidade e os movimentos da sociedade para enfrentar os limites postos ao exercício profissional.

²³ O trabalho do Serviço Social se estrutura, segundo Lima (2004), em três eixos de intervenção: os processos político-organizativos, planejamento de gestão e sócio-assistenciais. a) **Processos Político-Organizativos** em que o serviço social trabalha numa perspectiva de mobilizar a participação social sob a lógica do fortalecimento da sociedade civil, utilizando-se de instrumentos técnico-operativos tais como a entrevista individual, a reunião e a assembléia. b) **Processos de Planejamento de Gestão** em que o serviço social trabalha no desenvolvimento de assessoria e consultoria nas instituições públicas e privadas voltadas para a avaliação de programas e projetos sociais, assim como na gestão de recursos humanos, gestão de informação, organização e gerenciamento de programas, projetos e serviços. c) **Processos Sócio-Assistenciais** em que a intervenção está voltada para o atendimento direto com as famílias e segmentos sociais vulneráveis, o processo interventivo se realiza a partir de demandas individuais. O objetivo dessa intervenção é restabelecer aos usuários seus direitos e a tomada de consciência desses sujeitos sobre seus direitos. Existem quatro categorias que compõem os processos sócio-assistenciais que são: *ações periciais* (em que se elabora parecer social, que subsidiará a decisão de outrem); *ações sócio-emergenciais* (que se caracterizam em atender demandas emergenciais relacionadas às necessidades básicas e urgentes das famílias); *ações sócio-terapêuticas* (ações desenvolvidas para transformar a situação de sofrimento individual e/ou grupal) e *ações sócio-educativas* (ações de trabalhar o problema de sofrimento do sujeito, mas de maneira que ele estabeleça de forma autônoma seu caminho, sendo o serviço social nessa lógica apenas um suporte).

Assim, não é mais possível compreender o trabalho do assistente social enquanto aquele voltado apenas para a execução de programas, projetos e políticas sociais.

A partir das reflexões acima pontuadas, buscamos compreender como se dá o exercício profissional na efetivação do Programa Sentinela diante das condições institucionais postas. Para tal, desenvolvemos um caminho metodológico que incluiu, dentre outros procedimentos, a entrevista semi-estruturada.

2.1 OS PASSOS METODOLÓGICOS QUE ORIENTARAM A COMPREENSÃO DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO PROGRAMA SENTINELA

Faz-se oportuno aqui tecer algumas considerações acerca da escolha da metodologia de trabalho seguida para efetivar a análise dos desafios profissionais postos.

Escolhemos realizar entrevista semi-estruturada com as profissionais que laboram no espaço sócio-ocupacional escolhido para a realização da pesquisa – Prefeitura Municipal de Florianópolis – onde também foi realizado o nosso estágio curricular obrigatório.

A análise de três eixos destacados pela entrevista, ou seja, a compreensão da realidade, o planejamento das ações e a intervenção e a avaliação foram as dimensões privilegiadas para o processo de reflexão que segue.

O processo de construção das entrevistas se deu basicamente em quatro momentos distintos: num primeiro momento, montamos a ferramenta utilizada para orientar a entrevista semi-estruturada, com base em Vasconcelos (2006).

Num segundo momento, procedemos o convite da entrevista para as assistentes sociais integrantes da Equipe de Diagnóstico do Programa Sentinela. De um universo de sete assistentes sociais que compõem a Equipe de Diagnóstico, quatro concordaram em participar da entrevista que integra a base de análise deste trabalho de conclusão de curso.

Num terceiro momento, realizamos as entrevistas propriamente ditas, individualmente, com cada assistente social que havia previamente aceitado o convite para participar.

Num quarto momento, realizamos a transcrição deste material, que constitui a base para reflexão que segue.

Abaixo apresentamos os eixos destacados e a respectiva análise por nós processada a partir dos elementos anteriormente destacados neste capítulo.

2.2 CONDIÇÕES INSTITUCIONAIS E EXERCÍCIO PROFISSIONAL – DESAFIOS POSTOS PARA O SERVIÇO SOCIAL NA EFETIVAÇÃO DO PROGRAMA SENTINELA DESENVOLVIDO PELA EQUIPE DE DIAGNÓSTICO, NA PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS

Para compreender os desafios postos ao exercício profissional para efetivação do Programa Sentinela, nada mais próprio que refletir sobre os mesmos sob a ótica das falas das profissionais que estão na linha de frente do referido programa. Com esse intuito, destacaremos nas falas das entrevistadas, a sua compreensão acerca dos desafios postos ao seu exercício profissional.

Entretanto, faz-se necessário, em primeiro lugar, identificarmos o perfil dos profissionais pesquisados.

Constatamos que as quatro assistentes sociais sujeitos desta pesquisa são formadas pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), no período compreendido entre 1988 e 2004, sendo que todas têm cursos de especialização voltados à área que atuam, ou seja, metodologia de atendimento à criança e ao adolescente e violência doméstica, o que demonstra a preocupação destas com o processo de formação continuada.

Quanto à variação de tempo que as assistentes sociais estão no Programa Sentinela, está compreendida entre dois anos e meio e onze anos.

Em se tratando da forma de ingresso das assistentes sociais no mundo do trabalho, três são contratadas pela Associação Florianopolitana de Voluntários (AFLOV) e uma teve ingresso por meio de concurso público. Já o tempo de atuação na Equipe de Diagnóstico varia de quatro meses a sete anos.

Perguntadas sobre quais leituras hoje orientam seu exercício profissional, as profissionais entrevistadas demonstraram uma maior aproximação com os autores voltados à temática da violência doméstica; os autores do Serviço Social mais citados foram Yamamoto, Yazbek, entre outros, mas como referência ao tempo de formação acadêmica. Com relação à participação de fóruns da categoria, uma das entrevistadas destacou sua participação nos Fóruns pelo Fim da Exploração Sexual e Pelo Fim da Violência Doméstica. As demais se colocaram como inteiradas dos assuntos discutidos por meio de comunicação escrita, *folder* e cursos esporádicos sobre o assunto.

Para procedermos a construção das entrevistas semi-estruturadas, nos orientamos na afirmação de Vasconcelos (2006), quando a autora afirma que o exercício profissional, na perspectiva do projeto ético político que orienta a profissão, pressupõe um “conjunto

complexo de questões e ações, o que envolve compreender a realidade no seu movimento, captar nela possibilidades de ação, priorizar, planejar, executar e avaliar, num movimento permanente, contínuo e conjunto não só com seus pares, mas articulado aos profissionais com um todo”. (VASCONCELOS, 2006, p. 416).

Considerando tal afirmação, a entrevista semi-estruturada procurou destacar três eixos, a saber: a compreensão da realidade, o planejamento de ações e a intervenção e avaliação profissional. A seguir apresentamos os dados e a análise efetuada.

2.2.1 A compreensão da realidade

A compreensão da realidade tanto institucional como social permitindo um olhar mais amplo faz-se importante, pois é através da leitura crítica da realidade que o profissional poderá apreender as demandas reais e potenciais que aparecem no seu cotidiano, possibilitando uma ação transformadora. (VASCONCELOS, 2006).

A compreensão da realidade social numa visão macro, exerce influência na leitura que o profissional faz do seu cotidiano. A partir da leitura e interpretação da realidade num contexto mais amplo, é possível compreender as particularidades que estão postas no seu dia-a-dia. Desse modo, perguntamos aos profissionais entrevistados qual a compreensão acerca da questão da criança e do adolescente no país atualmente; qual a concepção de proteção a esse público; qual o significado da Constituição Federal de 1988 para a prática dos assistentes sociais e qual a importância do ECA.

O que encontramos junto às entrevistadas foi um consenso acerca do entendimento de que ainda há muito a ser feito no campo dos direitos das crianças e dos adolescentes:

Acho que é um momento de retrocesso, têm vários processos para redução da maioridade penal [...] Na verdade se o Estatuto fosse colocado em prática como ele deveria ser, nós não teríamos tantos problemas como temos [...] o problema é a falta de investimento. (A.S.I)

Do mesmo modo, a questão que envolve o entendimento sobre a concepção de proteção fica em torno da garantia dos direitos e da proteção integral, destacando o ECA como fundamento norteador para acessar esses direitos: “ver a criança e o adolescente como

cidadãos, sujeitos de direitos, sujeitos em desenvolvimento, que necessitam de ser resguardados”. (A.S. 2).

Quanto ao significado da Constituição Federal de 1988 para a prática dos assistentes sociais, bem como o ECA, há o entendimento de que esse documento traz uma série de reconhecimentos de direitos sociais, que se efetivaram em leis e políticas sociais, ampliando o campo de trabalho do assistente social:

Acredito que a CF88 foi um grande marco para a prática dos assistentes sociais. Principalmente para os que trabalham com a garantia de direitos, em especial das crianças e dos adolescentes que passam, a partir da promulgação da Constituição Federal de 1988, a serem vistos como “portadores de direitos” e não apenas de deveres; direitos esses que devem ser resguardados. A CF88 passa a responsabilizar a toda a sociedade e o Estado pela garantia dos direitos das crianças e dos adolescentes. (A.S. 2).

Aprofundando a análise da compreensão da realidade agora numa perspectiva micro, voltamos às perguntas para o campo de atuação do assistente social, ou seja, a instituição onde desenvolvem seu trabalho. Perguntamos qual a percepção destas acerca dos conflitos entre os interesses e demandas institucionais e os interesses e demandas dos usuários, bem como esses profissionais se colocam diante desses conflitos por eles identificados. Estas foram unânimes em afirmar que há conflitos; sendo que uma das entrevistadas conceituou esses conflitos como diferenças:

[...] talvez existam diferenças nos posicionamentos [...] O desejo do usuário é um, ele necessita de um serviço, ele tem uma demanda específica para esse serviço, mas nem sempre é interesse da instituição que toda essa demanda seja, não sei se interesse por vontade, mas interesse por capacidade de prover [...] E não é só por vontade do governante, de uma instituição, de uma esfera maior de gestão ou coisa assim. Às vezes a própria instituição tem seus limites e isso a gente percebe no dia-a-dia: as falhas institucionais são o que mais explica essa diferença de interesses por parte do usuário e por parte da instituição. (A.S. 3).

Quanto ao posicionamento destas frente aos conflitos identificados, as entrevistadas são unânimes na direção da efetivação dos direitos dos usuários:

Eu tento sempre favorecer, melhorar a qualidade, favorecer o usuário para que ele possa melhorar a qualidade de vida [...] Em alguns momentos ali acaba não podendo favorecer o usuário. Não tem o benefício... tem que

favorecer um em detrimento do outro, e acaba favorecendo a instituição. Muitas vezes trabalha no consenso e na coerção. Mas eu sempre procuro oferecer o máximo de recursos possíveis, informações para que possa melhorar a qualidade de vida, adquirir direitos, cidadania do usuário. (A.S.1).

Perguntadas como caracterizam os serviços prestados pela instituição, uma delas considera o serviço bom, apesar das limitações institucionais; já as demais consideram como regular e precário, levantando a questão dos limites institucionais, materializados na falta de recursos financeiros e materiais, enquanto elemento caracterizador dos serviços prestados pela instituição.

São precários. Muitas vezes há falta de recursos, há falta de capacitação, pessoal, profissional, enfim, dos profissionais. Os recursos são muitos escassos. Falta carro, falta computador, falta vale transporte, falta cesta básica, enfim, os profissionais acabam trabalhando com o mínimo. Então, só tem o mínimo para oferecer aos usuários. Muitas vezes só orientação que é muito importante, mas que às vezes não é suficiente. (A.S.1).

Ao serem perguntadas quanto à caracterização dos serviços prestados pelas mesmas, as respostas citam o comprometimento profissional com o trabalho executado, apesar das limitações institucionais. Na fala das assistentes sociais, esse fator aparece como sendo elemento definidor da qualidade dos serviços prestados: “então, também na medida do possível, a gente faz aquilo que é possível dentro da nossa prática institucional. Sempre respeitando o limite de cada atuação”. (R).

Como já mencionamos anteriormente, o direcionamento que o assistente social imprime à sua prática profissional refletirá nos resultados de sua ação. Assim, corroborando com Couto (2002), o assistente social pode tanto se colocar enquanto viabilizador de programas sociais, quanto pode colocar-se enquanto viabilizador de direitos. A diferença de postura está na forma como este profissional administra a sua relativa autonomia na execução de seu exercício profissional.

Assim, o assistente social que busca colocar-se enquanto viabilizador de direitos deve ser um profissional capaz de formular, avaliar e recriar propostas no nível das políticas sociais; configurando-se como um profissional informado, crítico e propositivo. (IAMAMOTO, 1999). Ora, os CMDCA são esferas públicas de participação e controle social responsáveis em fiscalizar e propor a efetivação das políticas públicas de proteção à criança e

ao adolescente. Nessa perspectiva, constituem-se num espaço fundamental para a prática profissional do assistente social que trabalha com programas que desenvolvem ações em prol da proteção da criança e do adolescente. Nesse sentido, perguntamos às profissionais qual a importância dos CMDCA e dos fóruns, bem como qual a influência do CMDCA para o seu exercício profissional. Para as assistentes sociais:

O Conselho dos Direitos da Criança e do Adolescente é o espaço onde tudo em termos de município deve ser decidido; as políticas que vão ser aplicadas para a criança e adolescente, onde vão ser aplicadas, em que setor, saúde, assistência social [...] o Conselho é de fundamental importância para o Assistente Social porque é um espaço que ele pode utilizar para estar reivindicando (A.S.1).

Entretanto, ainda que haja este reconhecimento por parte das assistentes sociais, ele é pouco explorado pelas próprias profissionais como um aliado na luta pela efetivação da política: “[...] isso é a falta da participação no Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente, porque se nós participássemos mais, nós estaríamos mais por dentro desse universo aí das contas”. (A.S.1).

Buscando aprofundar na compreensão de como se dá a leitura da realidade realizada pelas assistentes sociais entrevistadas, perguntamos quais as necessidades básicas que as mesmas identificam no cotidiano da população usuária atendida ao realizarem a intervenção, visto que a demanda do programa não se caracteriza enquanto uma demanda espontânea. Também perguntamos o entendimento das profissionais acerca dos aspectos que contribuem para o aparecimento das diferentes formas de violência perpetradas contra crianças e adolescentes, bem como aspectos que impedem a prevenção, e o que é necessário para se instituir uma prática preventiva a partir da instituição, do usuário e do assistente social.

As assistentes sociais são unânimes quanto à compreensão do acesso restrito da população atendida aos bens e serviços destinados a prover minimamente sua subsistência: “as necessidades são todas. Desde alimentação, saúde, habitação, saneamento básico, trabalho, todas. A maioria das famílias são desprovidas de tudo, desde alimentação a condições dignas de vida mesmo”. (A.S.1).

Quanto aos aspectos que contribuem para o aparecimento das diferentes formas de violência perpetradas contra crianças e adolescentes, as respostas das entrevistas

continuam unânimes quanto à dificuldade de acesso da população atendida pelo Programa aos bens e a serviços públicos:

[...] a falta de recursos materiais, isso se dá também por causa do desemprego. A gente vê que a família muitas vezes é só um o provedor da casa [...] o pai ganha um salário mínimo com 10 filhos, não é só com um ou com dois. [...] a criança vai e pede alimentação e não tem, e a gente sabe que o pai acaba estressado e muitas vezes se utiliza da violência [...] tem a baixa escolaridade, o desemprego, essa falta de recursos. (J. D.B.).

Uma das entrevistas complementa, ainda, que no caso da violência sexual há outros fatores envolvidos:

[...] no caso da violência sexual que é a especificidade do programa, essa violência eu acredito que não esteja ligada à carência econômica. [...] está ligada ao machismo de que o homem... a menina é novinha, pesou 30Kg, já posso pegar [...] está ligado a um certo distúrbio que os abusadores sexuais desenvolvem; não conseguem controlar os impulsos e acabam cometendo violência sexual. [...] está ligada a essas coisas como o machismo, como o distúrbio, falta de controle do homem. Tem outras teorias que também explicam. (A.S.1).

Quanto aos aspectos que impedem a prevenção, na fala das assistentes sociais entrevistadas, estas são unânimes em identificar a educação e a falta de investimentos em políticas sociais: “a prevenção se faz nas escolas, nos Conselhos Comunitários, nos ambientes que as famílias frequentam e que as crianças frequentam. [...] há a falta de vontade do poder público em fazer políticas públicas que priorizem a prevenção”. (O T.Z.).

Como elementos necessários para uma prática preventiva, as assistentes sociais citam, na perspectiva da instituição, uma prática educativa: “bom, a instituição tem que retomar o projeto na área de prevenção. [...] tinha o Projeto Mel que trabalhava bastante com a prevenção principalmente com as escolas, creches e posto de saúde”. (A.S.1).

Na perspectiva do usuário, as assistentes sociais citam o acesso à informação como forma de prevenção contra as diferentes formas de violência praticadas contra crianças e adolescentes:

O usuário (...) estando mais disposto ou menos disposto a receber aquela informação. E também, outra forma do usuário receber a informação é buscando esses espaços onde tem, uma vez que a instituição forneça cursos para comunidade, no posto de saúde, nas escolas, o usuário poderá participar (...) então depende de ele buscar nesses espaços de discussões. (A.S.1)

Já na perspectiva do profissional de Serviço Social, as entrevistadas foram unânimes em afirmar que deve ser uma prática voltada para o repasse da informação: “o assistente social vai fazer prevenção em todo e qualquer atendimento que ele faz. Toda a família que ele atende ele pode estar informando sobre as formas de prevenção; é o seu dever”. (A.S.1).

Esse pensamento vai ao encontro do que diz Iamamoto, quando a autora coloca que o assistente social tem como recurso básico de trabalho a linguagem, na busca de uma ação global de cunho sócio-educativo ou socializador, voltado para mudanças de ser, de sentir, de ver e agir dos indivíduos. (IAMAMOTO, 1995).

Perguntamos às assistentes sociais quais ações, na opinião das mesmas, a Secretaria Municipal da Criança, Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social prioriza. As entrevistadas apontam para a focalização das ações nas questões de violência doméstica e uma ação restrita em detrimento de ações preventivas: “[...] prioriza ações interventivas e com deficiência. Deveria focar na prevenção [...] de uma equipe total de 37 profissionais, apenas 2 trabalham com prevenção... é muito pouco!”. (A.S. 2).

Uma das entrevistadas entende que, apesar dessa realidade, há indicações de que essa concepção possa mudar. Entretanto, trata-se tão somente de uma possibilidade.

Trabalhar a prevenção de uma maneira ampla. Então isso hoje em dia eu entendo que tá sendo passado para nossa Secretaria. A Secretaria tem respaldado esse interesse do programa em estar privilegiando a prevenção de uma maneira mais ampla, mais concreta, com resultados mais positivos. (A.S. 3)

Quanto à relação dos demais serviços da rede de atendimento com o Serviço Social do Programa Sentinela, as entrevistadas são unânimes em afirmar que a rede de atendimento existe, materializando-se na composição do Protocolo de Atendimento às Vítimas de Violência Sexual. Entretanto, na materialidade cotidiana do exercício profissional, essa relação com a rede de atendimento é uma realidade muito aquém do mínimo necessário:

Na verdade não se pode dizer que em Florianópolis há uma rede de atendimento. Está tudo muito perdido, as ações [...] cada um vai fazendo o seu, no seu ambiente. Muitas vezes nós, do Programa Sentinela, não sabemos nem que a família está sendo atendida em outros espaços. [...] muitas vezes a gente não tem noção de todo um espaço que a família frequenta [...] não há uma rede, há algumas articulações [...] é precário esse trabalho com a rede. (A.S.1).

Entendendo que os recursos financeiros que a instituição recebe para operacionalizar os programas e projetos são informações que devem ser acessadas pela coletividade, assim como pela equipe técnica que irá efetivar um programa ou projeto social para que possa planejar suas ações com conhecimento do orçamento disponível, perguntamos às assistentes sociais acerca dos recursos que a Secretaria Municipal da Criança, Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social recebe, como recebe, quanto, como os utiliza e qual o conhecimento que as entrevistadas têm acerca dos recursos de que o programa necessita. Todas responderam que desconhecem o orçamento destinado à efetivação do Programa Sentinela, seja a nível federal, seja a nível local.

Dos recursos eu não sei muito como que se dá, para que é utilizado. Tenho algumas informações que eles utilizam para estar contratando funcionários [...] isso não é repassado para nós. A gente não tem essa idéia de quanto vem... e como é utilizado. (A.S. 4).

Como já foi afirmado anteriormente, a compreensão da realidade a nível macro e micro e a compreensão das condições e dos limites institucionais é que darão substrato para o assistente social planejar e priorizar suas ações.

Ao aprofundar o conhecimento de si próprio, da sociedade e da natureza, o homem, por sua capacidade de discutir e analisar, coloca esse conhecimento em prol da vida coletiva. (BARBOSA, 1990). Assim, nosso segundo eixo orientador da entrevista semi-estruturada consistiu em compreender o processo de planejamento.

2.2.2 O planejamento da Equipe de Diagnóstico

O planejamento enquanto elemento constitutivo da ação profissional é a ferramenta que permite organizar racionalmente o trabalho do Serviço Social, contemplando as estratégias a serem desenvolvidas, envolvendo o objeto, os objetivos, os instrumentos de trabalho e os resultados do processo. Assim, essa ferramenta busca articular as condições

institucionais, as demandas, as ações profissionais e os instrumentos de ação almejando um resultado que dê visibilidade e densidade técnico-científica ao trabalho (NOGUEIRA, 1998).

Ao se propor alterar a realidade, há de se pensar no que se quer alterar e qual o direcionamento dado a essa alteração. Dessa forma, é possível evitar que o exercício profissional se reduza a ações residuais, pontuais, imediatistas e sem consistência crítico/reflexiva. Nessa perspectiva, o processo de planejamento requer alguns pré-requisitos, como: ter clareza dos limites das possibilidades do planejamento, mormente subordinado à ordem econômica e política. Para isso, faz-se necessário conhecer os recursos orçamentários disponíveis; levantar as possibilidades de construção de alianças, favorecendo a transposição de interesses; fortalecer os espaços de controle público com a participação em fóruns e Conselhos. (NOGUEIRA, 1998), temas que não se apresentaram como constitutivos do cotidiano das nossas entrevistadas, salvo exceções.

Entender a necessidade de inscrever o processo de planejamento no cotidiano profissional torna-se, pois, uma das exigências postas ao assistente social. Nessa lógica, perguntamos às entrevistadas, que papel elas creditam ao Serviço Social na sociedade brasileira. Unanimemente, as respostas apontam para a garantia e efetivação dos direitos sociais.

Bem, o Serviço Social na sociedade brasileira, ele tem um papel muito importante que é o de informar o cidadão, de trabalhar para o cidadão, procurar os seus direitos. É um papel que deveria ser mais crítico, mas enfim, está muito ligado a essa área dos direitos, né. Ocorre que muitas vezes o profissional não faz tanto quanto deveria, enfim, não trabalha assim dentro. (A.S.1).

Quanto ao Serviço Social no Programa Sentinela, perguntamos às entrevistadas o que pretende o Serviço Social, quais os seus objetivos. As respostas foram unânimes na ótica de trabalhar a questão ligada à violência doméstica: “alterar a dinâmica da violência doméstica, dentro do município de Florianópolis; ser um profissional convicto de que sua prática é também um direito do cidadão, no caso do Sentinela, crianças e adolescentes”. (A.S. 2).

Perguntamos o que elas, enquanto assistentes sociais, pretendem no Programa Sentinela. As respostas destacam objetivos distintos, porém complementares quanto à pretensão de cada entrevistada; uma das profissionais afirmou ter como pretensão o trabalho

na prevenção; outra afirmou ter como pretensão atender a demanda com competência; as demais colocaram sua pretensão na lógica de interromper o ciclo da violência.

Quanto à existência de um projeto do Serviço Social no Programa Sentinela, uma das entrevistadas afirmou que:

Não há projeto de atuação, de execução do Programa Sentinela, porque o Programa Sentinela é algo mais amplo. É um trabalho federal, então existe projeto de atuação do nosso Programa Sentinela, trabalho de diagnóstico, trabalho de acompanhamento, trabalho de prevenção, isso existe. Mas não projeto do Serviço Social, especificamente separado, não conheço. (A.S. 3).

Para outra profissional, existia em outro programa: “existia anteriormente sim [...] mas assim, no SOS criança”. (A.S. 4).

Percebe-se, na fala de algumas profissionais, uma confusão entre o projeto institucional, do programa em que atuam, e o projeto profissional de Serviço Social, que norteia as ações com base no Projeto ético-político da categoria profissional.

Com relação ao trabalho em equipe, perguntamos às assistentes sociais se o Serviço Social trabalha em equipe, como se efetiva esse trabalho e qual a relação delas com os demais profissionais que integram a equipe. Novamente as respostas foram unânimes, retratando a importância da equipe multiprofissional:

O trabalho em equipe acontece por meio da atuação em equipe multiprofissional, formada por assistentes sociais, psicólogos e pedagogos. Vejo como uma prática importante, pois amplia o olhar. Nenhum profissional pode ser tão “arrogante e pretensioso” ao ponto de achar que vai dar conta de todas as questões, sozinho. (A.S. 2).

Com relação às condições institucionais em termos de infra-estrutura disponível para a efetivação do trabalho no Programa Sentinela, as entrevistadas afirmaram que estas são precárias, destacando a falta de recursos materiais como elemento constitutivo do seu cotidiano.

As condições institucionais de infra-estruturas são precárias, já teve pior, já teve melhor... precisa de recursos materiais, desde sala, que hoje é mais ou menos, mais computadores, materiais de expediente, vale transporte para as famílias, carros pra visita, computador pra relatório, então precisa tudo. O público sempre é precário; isso, acho que é Estado, Município, parece ser geral. Espera-se que um dia se invista mais. A gente luta por isso, que seja

investido na infra-estrutura para que também o profissional tenha condições de trabalho. (A.S.1).

Diante da afirmativa de precariedade quanto às condições institucionais de infra-estrutura, perguntamos as entrevistadas quais as necessidades de mudança e o que o Serviço Social estava fazendo para viabilizá-las.

As assistentes sociais entrevistadas entendem que as mudanças nas condições institucionais implicam em algo mais amplo, como a compreensão por parte das chefias da importância das condições de infra-estrutura oferecidas à equipe técnica para a obtenção de melhores resultados e conseqüentemente, melhorar a qualidade dos trabalhos desenvolvidos pelo Programa.

Entretanto, estas são unânimes em afirmar que as assistentes sociais buscam alternativas internas, junto à coordenação do Programa, para viabilizar melhorias nas condições institucionais de infra-estrutura: “[...] tem-se articulado para sensibilizar as chefias, paralelamente, procuramos as melhores alternativas para suprir as deficiências, usamos recursos próprios, articulamos com outras instituições [...] vamos atrás!”. (A.S. 2).

Ainda nessa perspectiva, uma das entrevistadas afirma que os profissionais poderiam ser mais ativos na busca por mudanças:

Na verdade a gente só fica brigando a nível de instituição [...] a gente reclama, só que nós deveríamos ir mais além, discutir isso mais a nível de sociedade, de município mesmo, participar dos fóruns, exigir que se aplique as verbas principalmente no social [...] hoje em dia a gente faz o contrário, a gente fica brigando dentro da instituição e não tem muita força; não ocupamos os nossos espaços. (A.S.1)

Perguntamos às entrevistadas se elas já pensaram em priorizar determinadas ações e/ou demandas objetivando melhorar a qualidade dos serviços prestados aos usuários. Nossas entrevistadas foram unânimes em afirmar que priorizam a orientação aos usuários.

Acho que a gente acaba priorizando as ações [em detrimento] umas das outras. Procuro priorizar o atendimento e a orientação. Como nós temos carência de recursos para estar repassando as famílias, então eu priorizo a informação ao menos para que essa família possa estar procurando em algum outro âmbito. (A.S.1).

Conforme já destacamos neste trabalho, Iamamoto (1995) coloca que a instituição organiza o espaço sócio-ocupacional do assistente social, por ser a detentora dos meios e condições de infra-estrutura para o desenvolvimento do trabalho. Mas ao mesmo tempo, o assistente social, por meio de um conjunto de conhecimentos e habilidades específicos, próprios da categoria, tem a possibilidade de ampliar seu campo de atuação, numa perspectiva de ação transformadora, de acordo com o projeto ético-político que orienta a profissão. Condições institucionais não devem ser consideradas impeditivas para um exercício profissional competente.

Nessa perspectiva, o terceiro eixo destacado na entrevista semi-estruturada está voltado para a intervenção e avaliação deste processo.

2.2.3 A intervenção profissional e o seu registro

O processo de intervenção quando embasado numa leitura da realidade, em um planejamento prévio que levou em conta essa leitura, e considera os elementos constitutivos do exercício profissional, pressupõe um profissional que não se remeta a uma prática repetitiva. (FERREIRA, 2004).

Com o intuito de compreendermos os elementos que compõem a ação profissional das entrevistadas, elaboramos questões que perpassam a compreensão em relação ao seu agir profissional. Nessa perspectiva, perguntamos acerca da dinâmica do Serviço Social no Programa Sentinela; quanto tempo está organizado deste modo; e quem o organizou.

Quanto ao funcionamento do Serviço Social no Programa, as respostas focaram os instrumentais técnico-operativos como sendo o alicerce do trabalho, o elemento estruturante do funcionamento:

Na parte do diagnóstico se utiliza muito as entrevistas. São entrevistas abertas, para que tu possa captar essa situação de violência, para potencializar a fala do entrevistado [...] as visitas domiciliares também, que é onde a gente vai facilitar, perceber, conhecer a casa, o ambiente, a dinâmica daquela família, então também é um instrumental. Os documentos, fonte documental que já existem na instituição, em arquivos. (A.S. 3).

Quanto ao tempo, as entrevistadas responderam que o serviço está organizado da mesma forma, desde sua criação, com algumas mudanças conjunturais. O mesmo foi organizado pelas equipes de trabalho anteriores.

No programa o Serviço Social está organizado desde que iniciou o Programa Sentinela, que foi em 1998 [...] o Serviço Social sempre esteve organizado a maneira de fazer visita domiciliar, atendendo na “sede”, tendo que encaminhar pra outros setores, encaminhar para hospitais, para outras escolas, a orientar a família [...] sempre foi essa a organização. (A.S.1).

Perguntamos se as entrevistadas observam a necessidade de mudança. Duas delas disseram que não vêem necessidades de mudanças, sendo que uma focou o uso dos instrumentais técnico-operativos como adequados ao desenvolvimento do trabalho e a outra a dinâmica da equipe multidisciplinar:

Eu acho que está bem fechadinho o trabalho que é feito do Serviço Social. Acho um trabalho que é de suma importância, um trabalho que é coerente, um trabalho que traz todo um respaldo daquilo que se necessita entender que é a situação de violência. Eu não vejo necessidade de mudança. (A.S. 3)

Outras duas entendem que há necessidade de mudança no sentido de um planejamento efetivo das ações:

Tem, como certeza sim. Tem que ter um planejamento maior das ações. Isso é coisa que diz respeito à coordenação, sentar com toda a equipe, planejar as ações, sentar e efetivar o plano de trabalho [...] tem que fazer um planejamento, vindo da coordenação junto com os técnicos. (A.S.1)

Perguntamos ainda às entrevistadas quais questões feriam a ética profissional no cotidiano de sua prática. Duas entrevistadas disseram que não observam questões que ferem a ética profissional no cotidiano de sua prática. Outras citaram a questão da documentação elaborada no Programa como sendo um item a ser observado e que pode constituir em um elemento que possa vir a ferir a ética profissional, dependendo da postura assumida pelo profissional responsável:

Acho que vai muito da forma como cada profissional atua e documenta a sua prática. Eu procuro não expor o usuário, mas se vejo que uma fala é importante, para o olhar que o juiz ou promotor irá dar para aquele caso, peço autorização para o usuário, explicando as razões para colocar a fala no relatório. Se ele não concordar, daí eu procuro um forma de colocar a situação sutilmente, sem expor o usuário, buscando não prejudicar o teor do conteúdo do relatório. (A.S. 2).

Já outra entrevistada diz perceber questões que ferem a ética profissional no cotidiano de sua prática, questões mais amplas:

Muitas questões ferem a ética, desde a falta de respeito da coordenação e das instâncias superiores para com os profissionais; também dos profissionais muitas vezes há uma falta de respeito para com os usuários, isso tudo fere a ética. Os próprios conchavos, as próprias intrigas dentro da instituição que muitas vezes não acrescentam em nada [...] a falta de respeito com os colegas, com os usuários (A.S.1).

Perguntamos ainda quais questões devem ser observadas no cotidiano da prática profissional. As respostas foram unânimes, citando o sigilo como o elemento de maior preocupação em relação à ética profissional: “o respeito, o sigilo e o compromisso mais com a prática comprometida”. (A.S. 3).

Perguntamos às entrevistadas como cada uma delas explica ao usuário o serviço que prestam. As entrevistadas responderam que têm consciência de que sua demanda não é espontânea, sendo que quando do momento da intervenção, faz-se necessário que o profissional tenha muito claro os objetivos para que possa explicar ao usuário qual a atuação do programa e qual a ação do Serviço Social a partir do Programa.

A gente vai através da solicitação do conselho tutelar para fazer uma investigação social dessa família em razão de uma suposta violência que esteja acontecendo. Então a gente vai precisar conversar com os membros da família, e orientar esse pai, essa mãe, essa criança, esse adolescente... a criança e o adolescente de seus direitos; o agressor de que ele não pode fazer isso, que existe o Estatuto da Criança e do Adolescente, que é uma medida de proteção. (J. D.B.).

Com relação à sistematização e documentação, perguntamos às nossas entrevistadas qual a documentação que cada uma delas utiliza no registro de sua prática e quem definiu essa documentação. As respostas apontaram para o relatório situacional como sendo a documentação base do Programa, sendo que outros documentos, como anotações e estatísticas foram citados como documentação de apoio. A definição dessa documentação foi citada, na fala das entrevistadas, como sendo de responsabilidade das equipes de trabalho anteriores.

Perguntamos quanto à utilidade dessa documentação para a Instituição, para o Serviço Social e para os usuários. Obtivemos respostas que apontam para a direção da

necessidade do registro das informações em igual importância para todos os envolvidos na intervenção.

Para a própria história da instituição, é necessário que exista um registro permanente de como ela funciona. Para o Serviço Social é importante porque tu estás realizando um instrumental técnico e que tu aprendeste no Serviço Social, e o relatório no meu entendimento, é uma sistematização mais precisa, mais ampla que a profissão exige. E para os usuários é importante porque pode ser que eles venham a ter outras passagens por aqui; são documentos [...] nós profissionais estamos passando, mas os atendimentos ficam. (A.S. 3).

Perguntamos se nos relatórios são priorizados dados qualitativos, quantitativos e porquê. Duas entrevistadas colocaram que os dois dados são igualmente importantes para a confecção dos relatórios. Já as outras duas entrevistas consideram que os dados qualitativos são os mais importantes a serem considerados na confecção dos relatórios.

O processo de supervisão de estágio é também uma das atribuições privativas do assistente social. A documentação construída a partir desse exercício pode constituir-se em base para reflexão e aprimoramento, refletindo na construção de uma consciência crítica deste exercício gerado a partir dos questionamentos advindos da própria prática.

Perguntamos quanto à documentação do processo de supervisão de campo, qual a forma e quais os objetivos da documentação. Uma das entrevistadas disse não ter supervisionado estagiários de Serviço Social. As demais disseram ter supervisionado estagiários, mas, com relação à documentação gerada em função do processo de supervisão, uma das entrevistadas colocou que além da documentação oficial, solicitada pela universidade, ela confeccionava um diário de campo relativo às atividades de estágio, com a intenção de subsidiar as orientações. As demais disseram que apenas se atinham à documentação solicitada pela universidade.

No processo de supervisão sempre procurei documentar, por meio dos documentos exigidos pela instituição de ensino, bem como, paralelamente, confeccionava meu próprio DC, onde registrava os passos da supervisão de estágio. Tive quatro estagiários. O próprio TCC das alunas pode ser considerado como uma forma de documentar o processo de supervisão de estágio. (A.S. 2).

2.2.4 O processo de avaliação

No último eixo destacado na entrevista semi-estruturada, temos o processo de avaliação permeando a análise que o profissional faz de sua intervenção profissional.

O contínuo processo de acumulação de conhecimentos que se dá no contexto organizacional ou em outros sistemas sociais só é possível através de um processo contínuo de ação e reflexão (MARINO, 1998). Nessa perspectiva, a reflexão ocupa um papel importante junto à prática profissional: o de provocar mudanças nas ações dos indivíduos.

Segundo Marino (1998), a função primordial da avaliação é construir momentos reflexivos que permitam aos assistentes sociais a análise da realidade e dos fatos, para daí intervir na realidade que está posta, que por sua vez, subsidiará uma nova reflexão acerca da temática. Somente através do processo de avaliação contínua é que o exercício profissional poderá ser melhorado, ampliando as possibilidades de ação.

Nessa perspectiva, elaboramos questões que perpassam o resultado da ação profissional, buscando identificar como os profissionais percebem esses resultados.

Perguntamos às entrevistadas se a sua prática atende ao que os usuários demandam da sua ação profissional. Duas entrevistadas responderam que sim, que sua prática atende ao que os usuários demandam da sua ação profissional a partir do momento que percebem alguma mudança na dinâmica familiar. Uma das entrevistadas respondeu que não atende devido às limitações institucionais. Já uma quarta entrevistada colocou a situação das condições institucionais como dificultador para que sua prática atenda às demandas dos usuários.

Acredito que sim, nenhum profissional pode ser tão pretensioso ao ponto de achar que dá conta, que resolve todas as questões. Mas, quando percebo que uma família conseguiu modificar, pelo menos em parte, sua dinâmica familiar, modificar hábitos violentos, percebo que minha ação tem atingido o objetivo: a transformação. (A.S. 2).

Perguntamos às entrevistadas se elas vêem importância em periodicamente os assistentes sociais analisarem o desenvolvimento de sua prática e como isso deve acontecer. As respostas são unânimes em dizer que é importante o assistente social analisar o desenvolvimento de sua prática ainda que pensada genericamente. As entrevistadas colocaram a importância da formação continuada, cursos de especialização, capacitação, grupos de estudo e encontros da categoria como formas de avaliação. Uma das entrevistadas citou a falta

de encontros da categoria sob a responsabilidade do Conselho Regional de Serviço Social (CRESS), como possíveis momentos de avaliação do fazer profissional:

O CRESS deveria promover mais encontros, buscando a avaliação e reflexão do Serviço Social. Promover congressos, seminários, articulação da categoria. Temos assistentes sociais em vários segmentos, empresa, por exemplo. Poderíamos ter esses encontros para discutir a atuação da categoria a nível catarinense, por exemplo, fazendo um recorte regional. Vejo o CRP²⁴ promovendo esses encontros e acredito que a nossa categoria também poderia. (A.S. 2).

Perguntamos às entrevistadas como o Serviço Social avalia os serviços que presta à população. Uma das entrevistadas entende que essa reflexão não é feita no Programa, mas que considera um ponto importante para ser colocado à equipe.

Dentro do Programa Sentinela hoje, é feito esse momento de reflexão? Eu entendo que não é feito. Mas até esse é um ponto pra se levar pra reunião pra ser avaliado. Porque é importante, como a gente está conversando, a gente saber como chegar lá. Qual o olhar daquela pessoa que vai ser atendida pelo profissional. (R.C.G.).

As demais vinculam a avaliação às condições institucionais, bem como à falta de políticas públicas:

Nós tentamos fazer o melhor trabalho [...] muitas vezes ele é precário porque faltam condições [...] falta muita coisa, precisava de um aparato institucional bem maior pra gente poder fazer o trabalho mais efetivo. E não depende somente dessa questão, depende também das políticas públicas da sociedade. Enquanto não tiver políticas públicas disponíveis para serem acionadas nessa situação, para onde possa encaminhar, a resolução do problema da violência é muito paliativo. (A.S.1).

Nessa mesma lógica, perguntamos quais dos objetivos propostos pelo Serviço Social têm sido atingidos, quais metas têm alcançado. As entrevistadas no geral restringem-se ao alcance do programa; respondem sobre os objetivos do Serviço Social na perspectiva do projeto ético-político em seu compromisso com as classes trabalhadoras na ótica da universalização das políticas sociais. “Eu acho que atinge os objetivos no sentido de que

²⁴ Conselho Regional de Psicologia.

realiza a ação, o atendimento. Mas não, talvez, da maneira que se gostaria que fosse, ou seja, de maneira plena pra atender aos desejos, aos anseios da atuação profissional”. (A.S. 3).

Perguntamos às assistentes sociais como elas avaliam o que o Serviço Social faz na instituição; como avaliam os serviços que elas prestam à população. As respostas demonstram que as entrevistadas não percebem uma efetiva ação transformadora ainda que haja mudanças, mas estas são focalizadas e muito individuais, sem impactos mais amplos.

Em algumas famílias a orientação que você dá num momento da vida ela pode ser transformadora sim, eu acredito nisso. Porque senão eu até nem seria mais Assistente Social; porque é muito difícil. [...] se não houver pelo menos algumas ações transformadoras pelo menos em algumas coisas [...] o que deveria acontecer é uma ação transformadora para todas as famílias, para transformar, para não haver mais violência ou para reduzir. (A.S.1)

Perguntamos se há cobrança quantitativa dos serviços prestados à população, quais e por quem é efetuada essa cobrança. As respostas são unânimes em afirmar que há uma cobrança por números de atendimentos por parte da instituição, com intuito de reduzir a demanda reprimida, sem a preocupação com a qualidade dos serviços prestados à população.

Perguntamos também se há cobrança qualitativa dos serviços prestados à população, quais e por quem é efetuada essa cobrança. Duas entrevistadas entendem que há uma cobrança qualitativa por parte da instituição. Já as demais, afirmam não haver essa cobrança, uma vez que entendem que a instituição mantenedora apenas está interessada em reduzir a demanda reprimida, numa perspectiva focalista: “as hierarquias superiores estão interessadas em números, em reduzir a demanda. Mas não há um interesse em relação à qualidade dos serviços prestados. Esses acontecem em função do nosso compromisso ético-político”. (A.S. 2).

Com relação às consequências da ação profissional dos assistentes sociais para a instituição, para os usuários, para o Serviço Social e para os outros serviços, as entrevistadas destacaram as consequências para o usuário, sendo que esta ação pode ter consequências inimagináveis na vida destes sujeitos:

As consequências elas podem ir desde uma modificação, uma mudança da qualidade de vida, como um desastre também. Cada prática é cada prática, depende muito do que você vai fazer a consequência ela é enorme, tanto para o bem, como para o mal, digamos assim. (A.S.1).

Em relação às maiores dificuldades e principais limites encontrados no cotidiano da prática, as entrevistadas são unânimes em afirmar que está materializado nas condições institucionais de infra-estrutura, através da falta de capacitação profissional, de recursos materiais e humanos, dentre outros. “é falta de recursos. Falta recursos materiais e humanos. Mais profissionais para estar atendendo, falta de carro...” (A.S. 4).

Já o que mais contribui para facilitar o cotidiano da prática, segundo duas de nossas entrevistadas, é o trabalho em equipe multiprofissional. Na fala das demais, além do trabalho em equipe, um outro elemento facilitador é a interação do profissional com a família.

Quando a família aceita o atendimento, quando tem a vontade também de estar melhorando, mudando, [...] eles sabem que estão violentando a criança e que está errado [...] quando há essa mudança, capaz de melhorar, é mais fácil de trabalhar apesar de todas as limitações, apesar da carência e tudo. (A.S.1).

Perguntamos às assistentes sociais qual a perspectiva da prática profissional hoje, considerando o momento histórico e as referências de conhecimento. Três entrevistadas colocaram seu ponto de vista a partir da continuidade dos trabalhos na luta pela garantia dos direitos das crianças e dos adolescentes com efetivo apoio institucional:

[...] estar em um trabalho com respaldo, um trabalho que as pessoas assinem em baixo, que seja amplo, seja verdadeiro, que seja com conhecimento, com embasamento; então eu tenho vontade de fazer. A gente vai driblando as dificuldades; a gente tem o principal de tudo isso dentro da instituição que é o aval da coordenação, o apoio da coordenação. Então a minha perspectiva é positiva, neste momento. (A.S. 3).

Uma das entrevistadas, num olhar mais ampliado, colocou sua expectativa em relação ao campo profissional, na ocupação de espaços sócio-ocupacionais através de concursos públicos e por contratações que garantam estabilidade:

[...] é o momento que os Assistentes Sociais têm que ocupar os espaços com capacitação técnica, com competência profissional para fazer um trabalho realmente promovendo uma melhoria na qualidade de vida das populações. É o momento que, pela primeira vez o governo está exigindo concurso público, a gente sabe que quanto mais à mercê do empregador o funcionário está, menos força ele tem de lutar. (A.S.1).

A partir da explicitação das entrevistas e dos temas aqui destacados, podemos afirmar que as questões relacionadas à leitura e compreensão da realidade foram contempladas de modo a demonstrar certa preocupação por parte das entrevistadas com interação às questões ligadas à temática trabalhada pelo programa.

Nessa perspectiva, conhecer a realidade numa visão mais ampla, compreendendo os movimentos da sociedade enquanto avanços e retrocessos das políticas públicas, constitui elemento fundante que irá interferir diretamente na forma como o profissional procederá a leitura da realidade cotidiana da intervenção profissional.

A participação em fóruns da categoria, nos Conselhos de Direitos e de Assistência, possibilita ao profissional estabelecer alianças importantes, que garantem mediações que interfiram na definição das políticas sociais do município. Sant'ana (2000) ao pesquisar a atuação profissional de quatro assistentes sociais que desempenham suas atividades numa ONG que atende crianças e adolescentes vitimizados, destacou que a participação atuante desses profissionais em fóruns de debates e Conselhos de Direitos e de Assistência, bem como o desenvolvimento de trabalhos na área de prevenção primário e secundária, são as estratégias encontradas por esses profissionais na busca do Serviço Social crítico e transformador.

Da mesma forma, o processo de planejamento constitui um momento importante no exercício profissional do Serviço Social. A partir da leitura da realidade, o assistente social irá priorizar ações em detrimento de outras. Para tanto, faz-se necessário que o profissional conheça profundamente a instituição onde desenvolve seu trabalho, o programa e / ou projeto que está desenvolvendo e principalmente, os recursos destinados à execução do mesmo. A partir desse conhecimento o profissional terá condições de reivindicar por melhores condições de trabalho e até buscar a ampliação do seu campo de atuação profissional, construindo alianças, fazendo parcerias.

Planejar pressupõe conhecer os limites e condições institucionais, entendendo-os como parte do seu trabalho, posto enquanto desafio profissional a superação dos mesmos, a fim de efetivar o Projeto Ético-Político da categoria.

A partir da análise dos dados da pesquisa é possível afirmar que o processo de planejamento das ações não está posto no cotidiano da prática profissional. Dessa forma, as ações respondem as demandas colocadas pelo imediato, correndo o risco de o profissional fazer seu trabalho de modo repetitivo, sem a ultrapassagem para uma leitura das possibilidades postas. Apesar de a mesma análise mostrar uma presente preocupação dos profissionais com a postura ética, com uma prática comprometida com uma ação

transformadora, a ausência do processo de planejamento como constituinte do exercício profissional traz prejuízos aos resultados do trabalho, limitando a construção de parâmetros para o processo de avaliação profissional e a re-alimentação deste exercício profissional.

Faz-se condição ao profissional de Serviço Social a compreensão da realidade, para captar dela possibilidades de ação que lhe permitam priorizar, *planejar*, executar e avaliar, de modo permanente, contínuo e conjunto, não só com seus pares, mas articulado aos profissionais de modo mais amplo. (VASCONCELOS, 2006).

No mesmo sentido, o processo de intervenção e avaliação também se constituem elementos integrantes do fazer profissional. Embasada no planejamento, a intervenção profissional deverá estar sempre sucedida da reflexão, buscando uma prática profissional comprometida com o Projeto Ético-Político da categoria. Essa reflexão deve remeter o profissional ao fato de que o Projeto da categoria de Serviço Social é distinto do Projeto Institucional; o que poderá indicar direções diferentes de interesses e objetivos. Lembramos que o assistente social enquanto trabalhador inserido na divisão sócio-técnica do trabalho, participe tantos dos mecanismos de dominação e exploração, como, ao mesmo tempo, pela mesma atividade, dá respostas às necessidades de sobrevivência das classes trabalhadoras.

A partir da análise dos dados da pesquisa é possível visualizar a dificuldade do profissional fazer essa distinção. A ausência de um projeto do Serviço Social que norteie o planejamento, as ações e reflexões acerca dos objetivos do Serviço Social no Programa Sentinela e na própria Prefeitura Municipal de Florianópolis, dificulta a operacionalização das estratégias para efetivação do projeto ético-político. Mesmo assim, fica evidente nos dados pesquisados, a constante preocupação dos profissionais envolvidos no programa com a postura ética e a prática comprometida, embora o horizonte visualizado fica restrito ao alcance dos atendimentos realizados pelo programa. A questão da universalização das políticas sociais, da cidadania plena, da autonomia dos sujeitos acaba ficando num horizonte longínquo.

Dessa maneira, os desafios postos ao Serviço Social estão intrínsecos à realização da própria ação profissional e à postura assumida pelo profissional em seu exercício.

Entender a instituição empregadora enquanto organizadora do trabalho, como aquela que disponibiliza os meios e condições de trabalho, e os limites impostos pela mesma como parte integrante de seu processo de trabalho, compreender que isto é constitutivo do seu fazer profissional e que ultrapassar limites implica na competência teórico-metodológica e ético-política é desafio urgente e necessário.

A compreensão das condições e limites institucionais implica na superação das duas visões que marcam o exercício profissional, não no Programa Sentinela ou na Prefeitura Municipal de Florianópolis, mas na categoria como um todo: a visão fatalista, de que o Serviço Social está formatado às condições institucionais e não sendo assim sujeito de sua prática; e a visão revolucionária, de que o Serviço Social seria o agente transformador da sociedade, sem levar em conta sua condição profissão institucionalizada.

Assim, a direção que o profissional dá a sua ação profissional refletirá nos resultados dessa ação. Nessa perspectiva, pode o profissional se colocar enquanto viabilizador de programas sociais, com um exercício profissional vinculado apenas à aplicação das normas burocráticas da instituição e na maioria das vezes à precariedade dos recursos utilizados no serviço público, como pode se posicionar enquanto viabilizador de direitos, quando o acesso a programas é apenas uma parte do seu processo de trabalho, fundamentado na otimização dos recursos existentes, buscando enquanto resultado desse trabalho a ação transformadora. Aqui o assistente social compreende seu espaço de trabalho como elemento essencial para a proposição de políticas públicas que garantam e efetivem direitos sociais (COUTO, 2002).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da questão norteadora desse trabalho, qual seja, desvelar quais as implicações das condições institucionais para a prática profissional do Serviço Social no contexto institucional para a efetivação do Programa Sentinela, buscamos refletir a prática profissional sob a ótica dos próprios assistentes sociais envolvidos no processo.

Destaca-se que ao conhecer e estudar com maior intensidade as diretrizes e prerrogativas do Programa Sentinela a nível federal, seu embasamento legal através da Portaria nº. 878 de 03/12/2001 MPAS/SEAS, e da pesquisa de outros documentos que norteiam sua implementação a nível municipal, instigou ainda mais a curiosidade acerca dos desafios postos a essa categoria profissional, no intuito de operacionalizar o programa sem perder de vista o Projeto Ético Político profissional, frente às condições oferecidas pela instituição e os limites postos.

Vale ressaltar que o olhar aqui empregado, durante a realização da pesquisa, não está pautado numa perspectiva reducionista, mas sim buscando potencializar as ações já implementadas pela equipe, construindo um alicerce coletivo que garanta a efetivação de uma política pública na perspectiva do Projeto Ético-Político profissional.

Entendemos que ao profissional de Serviço Social, enquanto trabalhador que vende sua força de trabalho a qualquer instituição empregadora, cabe conhecer a fundo tal espaço institucional, o programa no qual irá desempenhar suas funções, os recursos disponíveis para a efetivação do programa, sejam eles humanos, financeiros e de infraestrutura e o embasamento legal para a efetivação desse programa.

Dessa forma, o assistente social terá o pleno conhecimento das condições institucionais, permitindo-lhe lutar pela ampliação dessas condições, bem como em nível de avaliação do programa, dentro da secretaria e da própria efetividade da política pública que se propõe a combater a questão da violência perpetrada contra crianças e adolescentes.

Nessa lógica, a partir da análise das entrevistas semi-estruturadas realizadas junto às assistentes sociais que compõem a Equipe de Diagnóstico do Programa Sentinela, na Prefeitura Municipal de Florianópolis, foram identificados, a partir de dois eixos distintos e complementares, os desafios postos para o Serviço Social, a saber:

O primeiro desafio está na compreensão e distinção entre o Projeto Ético-Político e o projeto institucional. Nesse viés, identifica-se a questão dos limites institucionais e o fato de como o profissional os compreende no intuito de ampliar sua ação.

O segundo desafio está compreendido na direção da efetivação da política pública de garantia de direitos das crianças e dos adolescentes em relação à questão das condições institucionais disponibilizadas para a execução do programa, bem como das alianças construídas.

Por ser o Serviço Social uma profissão que atua no campo político-ideológico, este apresenta como característica uma certa autonomia que lhe confere relativa independência na condução de suas ações. Assim, “suas atividades dependem da competência na leitura e acompanhamento dos processos sociais, assim como no estabelecimento de relações e vínculos sociais com os sujeitos sociais junto aos quais atua” (IAMAMOTO, 2006, p. 97).

Sendo o Serviço Social uma profissão institucionalizada em que seus meios de trabalho são fornecidos pela instituição empregadora, esta se reserva o direito de ser a organizadora do processo de trabalho dos profissionais que lhe prestam serviços, inclusive o assistente social. Assim, cabe a este compreender o exercício profissional entendendo a instituição empregadora como organizadora do processo de trabalho, e ao mesmo tempo, realizar a leitura conjuntural buscando compreender o contexto político no qual está inserido e como a política pública com a qual está trabalhando está sendo priorizada.

Dessa forma, a partir da identificação dos desafios postos, os assistentes sociais têm condições de desenvolver estratégias coletivas de enfrentamento destes desafios.

Essas estratégias perpassam a compreensão da lógica que orienta a política na qual está inserida o Programa Sentinela, enquanto uma lógica de política focalista, que colide frontalmente com o projeto profissional dos assistentes sociais. Isso implica em mediações para interferir nessa política focalista.

As estratégias a serem desenvolvidas e efetivadas, dentre outras, podem ser apontadas como:

- conhecimento dos recursos estabelecidos para implementação do Programa dentro do orçamento, buscando estabelecer possibilidades de ampliação das verbas para além dos recursos do programa a nível federal (estadual, municipal);
- estabelecer aliados, que através do CMDCA, do Conselho da Assistência, da instituição empregadora, da participação de fóruns da categoria, da câmara de vereadores e outros espaços públicos possam interferir na política e no orçamento;
- propor campanhas de prevenção e divulgação do Programa, ganhando maior visibilidade social e ampliando aliados;

- intensificar o trabalho da rede de atendimento, fazendo com que efetivamente ela venha a se constituir como uma realidade;
- propor seminários permanentes com setores da sociedade civil que trabalham com a temática.

À medida que o profissional assume o compromisso com a transformação dessa ordem societária, compreendendo e enfrentando os desafios que lhe são postos, seu perfil tem que ser necessariamente crítico e questionador. Para tanto, é preciso que esteja munido de um referencial teórico-metodológico que lhe permita apreender a realidade numa perspectiva de totalidade, e construir mediações entre o exercício profissional comprometido e as condições institucionais que lhe são oferecidas, entendendo que projeto profissional e projeto institucional são de naturezas distintas, podendo, sim, ser complementares quando buscam a universalização dos direitos sociais.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Ney Luiz Teixeira de. Considerações para o exame do processo de trabalho do Serviço Social. In: **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, ano 17, n. 52, p. 24-47, 1996.
- AMORIM, Deborah Cristina. **O sistema de abrigamento em Chapecó**: possibilidades e limites da implementação de direitos para crianças e adolescentes. Dissertação de Mestrado em Serviço Social. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.
- BARBOSA, Mário C. **Planejamento e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1997.
- BOMBAZAR, Michele Euzébio. **Desvelando a violência doméstica**: estudo sobre as famílias atendidas e os procedimentos adotados pelos profissionais da Equipe de Diagnóstico do Programa Sentinela do Município de Florianópolis. Florianópolis: UFSC, 2006.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil** – 1988.
- _____. Lei 8.069/90. **Estatuto da Criança e do Adolescente**. Ministério da Educação, Brasília, 2005.
- BRASIL. Portaria 878/2001. Ministério da Previdência e Assistência Social, Brasília, 2001.
- COELHO, Ailta Barros de Souza Ramos. Política de proteção à infância e adolescência e descentralização. In: **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, ano 20, n. 60, p. 92-105, 1999.
- CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. Centro de referência técnica em Psicologia e Políticas Públicas. **Levantamento do marco teórico e legal do serviço de enfrentamento à violência, abuso e exploração sexual**. [s.d].
- COUTO, Berenice Rojas. O processo de trabalho do assistente social na esfera municipal. In: **Cadernos de capacitação**. Brasília, CFESS/CEAD/UNB, 2002
- CRESS. **Atribuições privativas do assistente social**. 2002
- FALEIROS, Vicente de Paula. **Saber Profissional e Poder Institucional**. São Paulo: Cortez, 1997.
- FERREIRA, Maria Emilia. Construindo uma atitude investigativa. In: **Anais do IX ENPSS**. Porto Alegre: ABEPSS, 2004. Eixo temático 2.13. Exercício profissional e pesquisa.
- FLORIANÓPOLIS. **Protocolo de atenção às vítimas de violência sexual do município de Florianópolis**: versão revisada. Florianópolis: Programa Capital Criança, 2002.

_____. **Projeto Técnico de Referência Sentinela.** Florianópolis: Secretaria da Criança, Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social, 2005.

_____. **Apostila sobre técnicas de atendimento – SOS Criança.** Florianópolis: Secretaria Municipal da Habitação, Trabalho e Desenvolvimento Social, 2002.

GENTILLI, Raquel. **Representações e práticas:** identidade e processo de trabalho no Serviço Social. São Paulo: Ed. Veras, 1998.

GOMES, Waldirene Vieira. **Os óbices (in)visíveis do acompanhamento familiar:** um estudo da medida de proteção para crianças e adolescentes vítimas da violência sexual intrafamiliar. Florianópolis: UFSC, 2005.

IAMAMOTO, Marilda Villela. O trabalho do assistente social frente às mudanças do padrão de acumulação e regulação social. In: Conselho Federal de Serviço Social CFESS; ABEPSS; CEAD-UNB. (Org.). **Capacitação em Serviço Social e Política Social.** Módulo I. Crise contemporânea, questão social e Serviço Social. Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais. 1.ed. Brasília: UNB/CEAD, 1999, v. 1, p. 111-128.

_____. **O Serviço Social na contemporaneidade:** trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 2006.

_____. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social:** ensaios críticos. São Paulo: Cortez, 1995. 3. Edição.

INQUÉRITO CIVIL PÚBLICO. nº. 02/05/9ª. PJIJ. **Termo de ajustamento de conduta.** Ministério Público do estado de Santa Catarina. 9ª. Promotoria de justiça da capital. Fpolis, março de 2006.

KIT SENTINELA. **Guia Operacional para funcionamento dos centros e serviços de referência do Programa Sentinela.** Projeto Centro Nacional de Formação Comunitária – CENAFOCO/SEAS. CNI/SENAI/DF, dez/2002.

_____. **Programa Sentinela:** Reflexão e Prática. Projeto Centro Nacional de Formação Comunitária – CENAFOCO/SEAS. CNI/SENAI/DF, dez/2002.

LIMA, Telma Cristiane Sasso de. **Serviço social e intervenção profissional.** Florianópolis: UFSC, 2004.

LISBOA, Teresa Kleba; PINHEIRO, Eliane Aparecida. A intervenção do Serviço Social junto à questão da violência contra a mulher. In: **Revista Katálýsis** volume 8 nº. 2, Florianópolis: Editora da UFSC, julho/dezembro 2005.

MARCOS, Bianca Aparecida. **O Serviço Social na execução da política de habitação – Projeto Beira Rio – no município de Biguaçu.** Florianópolis: UFSC, 2006.

MARINO, Eduardo. **Manual de avaliação de projetos sociais.** Psicologia Social, Instituto Ayrton Senna, 1998.

MINISTÉRIO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL. Secretaria de Políticas Públicas. Gerência de Projetos Especiais. **Diretrizes gerais para o processo de redesenho dos centros e serviços de atenção especializados, no contexto da implantação das redes de atenção, para criança, adolescentes e famílias em situação de violência sexual.** Colóquio Nacional em 2003.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. Família e serviço social: contribuições para o debate. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 55, 1997.

_____. **Instrumentos do Serviço Social.** Disciplina Serviço Social Família e Segmentos Sociais Vulneráveis. Florianópolis: UFSC/ PET, 2003.

_____. Perícia Social: proposta de um percurso operativo. In: **Serviço Social e sociedade**, São Paulo, n. 67, ano 22, 2001.

NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. Planejamento de Políticas Sociais. In: **Curso Formação profissional: Um projeto de atualização.** Florianópolis: CRESS 12ª. Região, 1998.

_____. Intervenção profissional: legitimidades em debate. In.: Revista Katálisis volume 8 nº 2, Florianópolis: Editora da UFSC, julho/dezembro 2005.

RECH, Roberta. **Prática profissional da Equipe de Diagnóstico do Programa Sentinela frente a suspeita de violência sexual contra crianças e adolescentes no município de Florianópolis.** Florianópolis: UFSC, 2007.

SANT'ANA, Raquel Santos. O desafio da implantação do projeto ético-político do Serviço Social. In: **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, ano 21, n. 62, p. 73-92, 2000.

VASCONCELOS, Ana Maria de. **A prática do Serviço Social: cotidiano, formação e alternativas na área da saúde.** São Paulo: Cortez, 2006. 3. Edição.

SILVA, Jacqueline Oliveira. **Educação, processo de trabalho e Serviço Social.** Porto Alegre: Dacasa Editora, 1997.

SOUZA, Bárbara Margaret Freitas de. **O Conselho Municipal de Direitos da Criança e do Adolescente: Um estudo sobre a organização interna, capacidade decisória e articulação interinstitucional.** Florianópolis: UFSC, 2005.

SOUZA, Marlene Rodrigues de. **Negligência familiar contra crianças e adolescentes: uma intervenção necessária.** Florianópolis: UFSC, 2001.

VIDAL, Susana Valda. **Reestruturação Produtiva e processo de trabalho: um estudo no programa SOS Criança de Florianópolis.** Florianópolis: UFSC, 1999.

VOLPI, Mario. **O adolescente e o ato infracional.** São Paulo: Cortez, 1997. 2. Edição.

WEISHAUP, Jean Robert. **As funções Sócio Institucionais do Serviço Social.** São Paulo: Cortez, 1998. 2. Edição.

ANEXO

ANEXO A - Portaria nº. 878

MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

PORTARIA Nº 878 DE 03 DE DEZEMBRO DE 2001

*Estabelece diretrizes e normas do
Programa Sentinela e dá outras
providências*

A SECRETARIA DE ESTADO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL, no uso de suas atribuições legais, conferidas pela Portaria Ministerial MPAS nº 4977, de 22/01/1999 e considerando o disposto:

na Constituição Federal de 1988, que em seu Artigo 227 elegeu a criança e o adolescente como prioridade absoluta no desenvolvimento de Políticas, Programas e Ações com vista ao atendimento de seus direitos fundamentais;

na Lei nº 8.742, de 07 de setembro de 1933 – Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), que tem como objetivo o amparo às crianças e aos adolescentes, conforme o estabelecido no Parágrafo II, do Art. 2º;

na Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, que dispõe sobre o apoio a pessoas portadoras de deficiência, conforme o disposto no Art. 2º, Parágrafo Único, Inciso III;

no Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999, que regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989;

na Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), que em seus Artigos 4, 5, 18 e 101; normatiza os direitos garantidos no Artigo 227 da Constituição Federal de 1988;

na Política Nacional de Assistência Social, aprovada pela Resolução CNAS nº 207, de 16/12/1998, que tem como uma de suas diretrizes a efetivação de amplos pactos entre Estado e Sociedade, garantindo o atendimento de crianças, adolescentes e famílias em condições de vulnerabilidade e exclusão social;

na Norma Operacional Básica, aprovada pela Resolução CNAS nº 207, de 16/12/1998, que disciplina o processo participativo e descentralizado político-administrativo das três esferas de governo no campo da Política de Assistência Social;

no Plano Nacional de Enfrentamento à Violência Sexual Infanto-Juvenil, que estabelece um conjunto de ações articuladas que permitam a intervenção técnico-política e financeira para o enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes;

nas Convenções nº 138 e 182 da Organização Internacional do Trabalho, ratificadas pelo Governo Brasileiro, que estabelecem, respectivamente, a priorização de erradicação do trabalho infantil nas suas piores formas, bem como a idade mínima de 16 anos para ingresso no mercado de trabalho;

RESOLVE:

Art. 1º - Estabelecer Diretrizes e Normas do Programa Sentinela, conforme exposto no Anexo I desta Portaria, com vistas à regulamentação da sua implementação e operacionalização.

Art. 2º - Destinar 10% dos recursos anuais do Programa Sentinela, a serem utilizados anualmente pela Secretaria de Estado de Assistência Social, para realização de estudos com vistas à validação de novas metodologias e capacitação de gestores, coordenadores, monitores e comissões do Programa.

Art. 3º - Os Centros de Referência deverão adequar toda a estrutura necessária para o atendimento das pessoas portadoras de deficiência.

Art. 4º - Garantir que os materiais produzidos e distribuídos pela Secretaria de Estado de Assistência Social tenham versão em braille.

Art. 5º - Aplica-se ao Distrito Federal, no que couber, as definições estabelecidas nesta Portaria relativas à esfera estadual.

Art. 6º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

WANDA ENGEL ADUAN

ANEXO I

DIRETRIZES E NORMAS DO PROGRAMA SENTINELA

1. Objetivo Geral

- atender, no âmbito da Política de Assistência, através de um conjunto articulado de ações, crianças e adolescentes vitimados pela violência com ênfase no abuso e exploração sexual;
- criar condições que possibilitem às crianças e aos adolescentes vitimados e suas respectivas famílias, o resgate e a garantia dos direitos, o acesso aos serviços de assistência social, saúde, educação, justiça e segurança, esporte, lazer e cultura, guardando compromisso ético, político e a multidisciplinariedade das ações.

2. Objetivos Específicos

- desenvolver ações sociais especializadas de atendimento às crianças e aos adolescentes vitimados pela violência, proporcionando-lhes serviços que permitam construir, em um processo coletivo, a garantia de seus direitos fundamentais, o fortalecimento da sua auto-estima, o restabelecimento de seu direito à convivência familiar e comunitária, em condições dignas de vida;
- proporcionar a inclusão social de crianças e de adolescentes vitimados pela violência e de suas famílias, nas ações desenvolvidas por organizações governamentais e não governamentais de atendimento e/ou defesa de direitos;
- inserir as famílias das crianças e dos adolescentes vitimados pela violência, em programas de geração de trabalho e renda, bem como de formação e qualificação profissional: Apoio à Agricultura Familiar (PRONAF), Programa de Geração de Emprego e Renda-(PRONAGER) e outros;
- contribuir para a articulação de um sistema de informações sobre a violação dos direitos da criança e do adolescente, como o Sistema de Informação para a Infância e Adolescência (SIPIA) e outros;
- garantir a qualificação continuada dos profissionais envolvidos no atendimento social às crianças e jovens vitimadas pela violência;
- contribuir para o fortalecimento de ações coletivas de enfrentamento da violência com ênfase no abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes, à exemplo dos Planos de Ações Integradas, na compreensão de que a rede articulada potencializa recursos;
- proceder exame diagnóstico da situação, identificando fatores que determinam suas ocorrências, de forma a subsidiar a definição dos mecanismos que permitam sua remissão a curto, médio e longo prazo.

3. Público-Alvo

São crianças e adolescentes vítimas de violência, com ênfase no abuso e exploração sexual, bem como suas famílias.

4. Centralidade na Família

As ações desenvolvidas no âmbito do Programa Sentinela devem ter como *locus* de atenção a família, a qual deve ser trabalhada por meio de ações sociais especializadas, atendimento psicossocial, orientação, e acompanhamento permanente, que visem garantir a sua proteção e inclusão social, promovendo ainda, melhoria na sua qualidade de vida.

5. Características do Programa

5.1. Concepção

O Programa Sentinela foi idealizado dentro de uma concepção de gestão intergovernamental, de caráter intersetorial. Para tanto, faz-se necessário que todas as instâncias trabalhem de forma pactuada e integrada, dentro das competências de cada esfera de governo, envolvendo, em todas as etapas, a participação da sociedade civil. A operacionalização do programa dar-se-á pela implantação de Serviços e ou Centros de Referência, dotados de estrutura física e de recursos humanos necessários ao desenvolvimento das ações de atendimento social especializado, que caracterizam as atividades realizadas junto aos usuários.

5.2. Sensibilização e Mobilização

O sucesso do Programa está atrelado a um amplo movimento de mobilização envolvendo entidades governamentais e não-governamentais. Um pacto deve ser construído nos âmbitos estadual e municipal, com a parceria dos diversos segmentos e setores, constituindo-se em Planos Estaduais e Municipais de Enfrentamento a Violência Infanto-Juvenil enquanto instrumentos de ação política, pelo qual seus signatários assumem publicamente o compromisso de *intervir, de forma articulada, na prevenção e na eliminação de toda e qualquer forma de violência contra crianças e adolescentes, com ênfase na violência sexual.*

5.3. Diagnóstico

Análise da Situação – que visa o conhecimento do fenômeno da violência contra crianças e adolescentes em todas as regiões do país, o diagnóstico da situação do enfrentamento da problemática, as condições e garantia do financiamento das ações, o monitoramento, a avaliação e a divulgação de todos os dados e informações à sociedade.

5.4. Constituição da Comissão de enfrentamento a Violência Infanto Juvenil ou Comissão de enfrentamento a Violência Sexual Infanto Juvenil, ou Comissões equivalentes

As Unidades Federadas, bem como os municípios inseridos no Programa Sentinela, devem constituir Comissões de Enfrentamento a Violência Infanto Juvenil, ou equivalentes.

As Comissões Estaduais e Municipal de Enfrentamento a Violência Infanto Juvenil, ou Comissões equivalentes, constituídas por membros do governo e da sociedade, de caráter consultivo e propositivo, têm como objetivo contribuir para a implantação e implementação dos Planos Estaduais e Municipais de Enfrentamento a Violência Infanto-Juvenil com ênfase na violência sexual. Deverão ser formalizadas por meio de Decreto do Governador do Estado ou do Prefeito Municipal, ou por Portaria do Secretário Estadual ou Municipal de Assistência Social ou congêneres, após aprovação conjunta dos respectivos Conselhos de Assistência Social e dos Direitos da Criança e do Adolescente.

5.5. Plano de Ações Integradas

Deverão ser elaborados planos estaduais e municipais de ações integradas, aos moldes do Plano Nacional de Enfrentamento à Violência Sexual Infanto-Juvenil, aprovado pelo Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente em julho de 2000.

5.6. Critério de Seleção e Elegibilidade dos Municípios

Serão priorizados os Municípios com ocorrência de casos de crianças e adolescentes, envolvidas em situação de violência familiar e/ou social, bem como na exploração sexual comercial que:

- tenham os casos de violência contra crianças e adolescentes devidamente identificados pelos Conselhos Tutelares;
- estejam localizados em regiões que compreendam:
 - capitais dos estados e Distrito Federal;
 - grandes regiões metropolitanas;
 - pólos turísticos;
 - regiões portuárias;
 - grandes entrepostos comerciais;
 - entroncamentos rodoviários;
 - zonas de garimpo;
 - regiões de fronteira.

5.7. Critérios de Permanência das Famílias no Programa

- compromisso com a proteção social de crianças e adolescentes em situações de violência, com ênfase no abuso e exploração sexual;
- cumprimento das medidas estabelecidas pelo Conselho Tutelar.

5.8. Critérios de Concessão da Bolsa

As crianças e adolescentes entre 7 e 14 anos envolvidos em situação de exploração sexual comercial deverão ser encaminhadas ao Programa de Erradicação do Trabalho Infantil (PETI), devendo ser inserido no sistema de concessão mensal da Bolsa Criança Cidadã, estando sujeito às normas operacionais estabelecidas no PETI, devendo neste serem cadastrados, com acompanhamento permanente dos Serviços Centros de Referência.

5.9 Das atividades desenvolvidas nos Serviços e Centros de Referência

- recebimento dos casos encaminhados pelo Conselho Tutelar do Município para análise e estudo da situação;
- elaboração de diagnóstico especializado;
- encaminhamento a rede de atendimento e defesa dos direitos da criança e do adolescente;
- acompanhamento permanente dos casos atendidos, junto a rede de serviços, família e comunidade;
- atendimento multiprofissional especializado para crianças e adolescentes vítimas violência e seus familiares;
- serviços de abordagem educativa às crianças e aos adolescentes exploradas sexualmente nas ruas ou pelas redes organizadas;
- serviços de apoio psicossocial a grupos de famílias;
- atendimento psicossocial às crianças e adolescentes vitimadas pela violência, através grupos de apoio;
- abrigo por 24 horas, quando necessário;
- desenvolvimento de ações de articulação e mobilização das instituições e da sociedade em geral, com vista o engajamento de todos os setores na operacionalização de medidas voltadas ao enfrentamento da violência contra crianças e adolescentes, com ênfase no abuso e exploração sexual.

5.10. Financiamento e Repasse de Recursos

O financiamento do Programa dar-se-á com a participação das três esferas de Governo – União, Estados e Municípios. As ações passíveis de financiamento pela União se destinam à concessão da Bolsa Criança Cidadã, à *manutenção das ações permanentes de atendimento social especializados prestadas nos Serviços e Centros de Referências.*

O valor mensal repassado para a manutenção nos Serviços e Centros de Referências dar-se-á de acordo com a modalidade de atendimento.

NÍVEL I – Funcionamento Diuturno

- Para Centros de Referência com capacidade mensal de atendimento a 50 crianças e adolescentes -Valor Mensal: R\$ 10.300,00.
- Para Centros de Referência com capacidade mensal de atendimento a 80 crianças e adolescentes -Valor Mensal: R\$ 13.000,00.

NÍVEL II – Funcionamento Diurno

- Para Centros de Referência com capacidade mensal de atendimento a 50 crianças e adolescentes -Valor Mensal: R\$ 6.900,00.
- Para Centros com capacidade mensal de atendimento a 80 crianças e adolescentes Valor Mensal R\$ 9.800,00.

NÍVEL III – Funcionamento Diurno

Para Serviços de Referência com capacidade mensal de atendimento a 50 crianças e adolescentes - Valor Mensal: R\$ 3.100,00.

As crianças e adolescentes, na faixa etária estabelecida no item 5.8, deverão ser encaminhadas a coordenação local do PETI para o devido cadastramento e inclusão no rol de assistidos, havendo necessidade de comprovação de seu comprometimento, por documento expresso do Conselho Tutelar.

6. Padrões Mínimos de Qualidade do Programa

Visando o êxito do Programa, os padrões mínimos serão estabelecidos, em documento específico – Guia dos Gestores do Programa Sentinela.

7. Adesão

O Chefe do Executivo Municipal, após aprovação do Conselho Municipal de Assistência Social, encaminha à SEAS, por intermédio de ofício, o Projeto Técnico, bem como a documentação de habilitação. Para efeitos de coordenação descentralizada do processo, O dirigente público municipal deverá comunicar ao Órgão Gestor Estadual de Assistência Social, a necessidade de implantação do Programa no seu município.

8. Sistema de Acompanhamento Qualiquantitativo, Monitoramento e Avaliação do Programa

Os municípios inseridos no programa deverão responsabilizar-se por apresentar à Coordenação Estadual do Programa para fins de compatibilização e posterior envio à SEAS, os formulários que mensuram a execução das ações, em intervalo trimestral.

O monitoramento e avaliação do Programa possibilita a verificação do alcance dos objetivos, metas e impacto. O sistema, deve ser construído com base em indicadores elencados pela SEAS com vistas a identificação oportuna de problemas, bem como a mensuração dos resultados alcançados.

APÊNDICE

APÊNDICE A - Ferramenta para entrevista semi-estruturada

Entrevista com Assistente Social

Perfil Profissional:

Quanto tempo está formada? Por qual instituição?
 Quanto tempo atua na Secretaria? Tipo de contratação.
 Quanto tempo no Programa Sentinela?
 Na equipe de diagnóstico?

Você participa de fóruns da categoria? Quais e como?

Cursos? Especialização Aperfeiçoamento profissional Pós Graduação
 Outros quais?

Quais autores do Serviço Social e de outras áreas são referências para sua prática? Por que?

Prática profissional:

Como você está vendo o momento que o país está atravessando na perspectiva da questão da criança e do adolescente?

Qual a sua concepção de proteção à criança e ao adolescente?

Qual o significado da Constituição de 1988 para a prática dos assistentes sociais e para o ECA?

Você entende que há conflitos entre os interesses e demandas institucionais e os interesses e demandas dos usuários?

Como você se coloca diante do conflito entre interesses e demandas institucionais e dos interesses e demandas dos usuários?

Como você caracteriza os serviços prestados pela instituição, através da Secretaria Municipal da Criança, Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social, no Programa Sentinela, em que atua? Por que?

Como você caracteriza os serviços prestados por você? Por que?

Qual a importância do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente e dos fóruns?

Qual a influência do Conselho de Direitos para o seu exercício profissional?

Quais as necessidades básicas que você identifica no cotidiano da população usuária atendida?

Quais os aspectos que mais contribuem para o aparecimento das diferentes formas de violência perpetradas contra crianças e adolescentes?

Quais os aspectos que impedem a prevenção da perpetração das diferentes formas de violência contra crianças e adolescentes?

O que é necessário para uma prática educativa/ preventiva por parte:

- Da instituição
- Do usuário
- Do assistente social

Quais as ações, que, na sua opinião, a Secretaria Municipal da Criança, Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social prioriza? Como se dá? Por que?

Qual a relação dos demais serviços da rede de atendimento com o Serviço Social do Programa Sentinela? Como o Serviço Social participa dessa rede de atendimento?

Quais e como a Secretaria Municipal da Criança, Adolescente, Idoso, Família e Desenvolvimento Social utiliza os recursos que recebe?

Que conhecimento você tem dos recursos de que o programa necessita?

Reflexão/Planejamento

Que papel você credita ao Serviço Social na sociedade brasileira?

O que pretende, de maneira geral, o Serviço Social no Programa Sentinela?

Com que objetivos?

O que você pretende como assistente social no Programa Sentinela?

Quais as metas?

Há projeto escrito do Serviço Social?

O Serviço Social trabalha em equipe?

Como se efetiva o trabalho em equipe? Qual sua relação com os demais profissionais que integram a equipe?

Como você avalia as condições institucionais de infra-estrutura disponíveis para o seu trabalho?

Quais as necessidades de mudança?

O que os assistentes sociais tem feito para viabilizar essas mudanças?

Você já pensou em priorizar determinadas ações e/ou demandas objetivando melhorar a qualidade dos serviços prestados aos usuários?

Ação/execução

Como funciona o Serviço Social no programa?

Há quanto tempo o serviço está organizado assim?

Quem organizou?

Vê necessidade de mudança? Quais?

Quais as questões que ferem a ética profissional do Serviço Social, você observa no cotidiano de sua prática?

Quais as questões éticas a observar no cotidiano da prática profissional?

Como você explica para os usuários o que o Serviço Social/seu projeto oferece/faz?

Você realiza trabalho com os usuários do projeto?

Sistematização/documentação

Qual documentação utiliza no registro de sua prática?

Quem definiu essa documentação?

Qual a utilidade para:

- Instituição;
- Serviço Social;
- Usuários;
- Para você.

Quais as questões éticas necessárias a serem observadas no registro dos dados sobre o usuário?

Nos relatórios do Serviço Social, priorizam-se dados qualitativos() ou quantitativos ()

Quais? Por que?

Você documenta o processo de supervisão? De que forma? Com que objetivos?

Avaliação

A sua prática atende ao que os usuários demandam da sua ação profissional?

Por que?

Você vê importância em periodicamente os assistentes sociais analisarem o desenvolvimento de sua prática?

Como?

Como o Serviço Social avalia os serviços que presta a população?

Dos objetivos propostos pelo Serviço Social, quais têm sido atingidos?

Quais as metas que o Serviço Social tem alcançado/

Como você avalia o que o Serviço Social faz na instituição?

Como você avalia os serviços que você presta a população?

Existe cobrança quantitativa dos serviços prestados à população? Quais? Por quem?

Existe cobrança qualitativa dos serviços prestados à população? Quais? Por quem?

Quais as consequências da ação profissional dos assistentes sociais:

- Para a instituição

- Para os usuários

- Para o próprio Serviço Social

- Para os outros serviços

- Quais as maiores dificuldades encontradas no cotidiano de sua prática?

- Quais os principais limites para realização de sua prática?

- O que mais contribui para facilitar o cotidiano de sua prática?

- Qual a perspectiva da prática profissional hoje, considerando momento histórico e referências de conhecimento?

- A sua tarefa como supervisor influi no seu fazer profissional? Como?